



Rapport au Premier ministre



Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle

Octobre 2012

Rapport 2012

de

**l'Observatoire interministériel de
l'accessibilité et de la conception
universelle**

Octobre 2012

Sommaire

1	INTRODUCTION	1
2	SYNTHESE DES PRECONISATIONS	3
2.1	PRECONISATIONS RELATIVES AUX POLITIQUES D'ACCESSIBILITE	3
2.1.1	Trois axes prioritaires	3
2.1.2	Résorption des difficultés de la vie quotidienne	4
2.1.3	Et au titre de la mise en accessibilité de la Cité...	5
2.2	PRECONISATIONS DE METHODE	5
2.3	PRECONISATIONS TECHNIQUES	5
2.3.1	Des besoins d'accompagnement	5
2.3.2	Des préconisations pour améliorer la qualité de vie	6
2.4	PRECONISATIONS D'ETUDES ET DE REFLEXIONS COMPLEMENTAIRES	6
3	DES AVANCEES NOTABLES EN MATIERE D'ACCESSIBILITE ET DE CONCEPTION UNIVERSELLE EN 2010-2012	8
3.1	DES ECLAIRAGES STATISTIQUES	8
3.1.1	Une instance de concertation installée : la commission (inter)communale pour l'accessibilité aux personnes handicapées	8
3.1.2	Diagnostic et mise aux normes des établissements recevant du public	9
3.1.3	Voirie : des progrès dans la réalisation des PAVE	12
3.1.4	Transports : entre obligation de méthode et obligation de moyens	15
3.1.5	Secteur tourisme : un développement des labels de qualité	20
3.1.6	Secteur sport : une pratique qui se démocratise	25
3.1.7	Secteur audiovisuel : des avancées tous azimuts	28
3.2	DES ECLAIRAGES QUALITATIFS SUR CERTAINS SECTEURS CLES	31
3.2.1	La mobilisation des acteurs	31
3.2.2	Les commissions (inter)communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées : analyse de leurs premiers rapports annuels	50
3.2.3	Le centre de ressources de l'Observatoire	55
3.3	CONCEPTION UNIVERSELLE : PISTES DE REFLEXION	58
3.3.1	Un engagement	58
3.3.2	Les points forts de cette conférence fondatrice	58
4	DES DIAGNOSTICS ET DES PRECONISATIONS POUR 2012-2013	61
4.1	SECTEUR CADRE BATI	62
4.1.1	Accessibilité des logements neufs / Adaptation des logements existants : les deux piliers d'une politique	62
4.1.2	Contrôle des prescriptions techniques d'accessibilité : vers des outils pour aider les maîtres d'œuvre et les maîtres d'ouvrage	67
4.1.3	Les espaces d'attente sécurisés	72
4.2	SECTEUR VOIRIE ET TRANSPORTS	74
4.2.1	Accessibilité et sécurisation des cheminements des personnes handicapées et à mobilité réduite – état des lieux sécurité/accessibilité/fatigabilité	74
4.2.2	Caractère explicite des appels d'offres et contenu des conventions d'exploitation des transports routiers de voyageurs	81
4.2.3	Accélérer la mise en accessibilité des services de transport pour s'inscrire dans l'échéance de 2015	83
4.3	SECTEUR CULTURE, SPORT, LOISIRS ET TOURISME	88
4.3.1	La mise en conformité des établissements recevant du public du ministère de la culture et de la communication	88
4.3.2	L'accès des étudiants handicapés aux établissements nationaux d'enseignement supérieur « Culture »	91
4.3.3	Le plan de formation à l'accessibilité	93
4.3.4	L'accès aux œuvres et aux produits de l'industrie culturelle	97
4.3.5	L'accès aux pratiques sportives	102

4.4	SECTEUR NOUVELLES TECHNOLOGIES ET MOYENS DE COMMUNICATION _____	105
4.4.1	<i>Les sites Internet publics</i> _____	105
4.4.2	<i>La téléphonie</i> _____	107
4.4.3	<i>La télévision et le cinéma : l'amélioration des dispositifs techniques d'accès aux œuvres</i> ____	110
4.4.4	<i>L'accès à l'information par les codes barres</i> _____	111
4.5	REFLEXIONS SUR LE RECUEIL DE DONNEES STATISTIQUES _____	114
4.5.1	<i>Mise à disposition d'une check-list sur les systèmes d'information « accessibilité »</i> _____	114
4.5.2	<i>Réflexions sur les systèmes d'information « commerces accessibles »</i> _____	115
4.5.3	<i>Préconisation</i> _____	117
5	CONCLUSION _____	118
6	COMPOSITION DE L'OBSERVATOIRE _____	121
7	ANNEXES _____	123
7.1	SUIVI DES TRAVAUX DE L'OBSERVATOIRE _____	123
7.2	ETAT D'AVANCEMENT DES SDA DES DEPARTEMENTS _____	125
7.3	ANNEXES RELATIVES AUX TRANSPORTS _____	128
7.3.1	<i>Contribution de la FNTV</i> _____	128
7.3.2	<i>Les transports de substitution</i> _____	128
7.4	ANNEXE RELATIVE A LA CULTURE _____	135
7.5	ANNEXE RELATIVE AUX SPORTS _____	139
7.6	ANNEXES RELATIVES AUX NTIC _____	140
7.6.1	<i>Charte Internet de l'Etat du 16 février 2012</i> _____	140
7.6.2	<i>Recommandation sur l'accessibilité des sites web publics</i> _____	140
7.6.3	<i>Charte d'engagements des opérateurs de téléphonie de juin 2011</i> _____	140
7.6.4	<i>Base Gari</i> _____	140
7.6.5	<i>Décret n° 2012-488 du 13 avril 2012 modifiant les obligations des opérateurs de communications électroniques conformément au nouveau cadre réglementaire européen</i> _____	140
7.6.6	<i>Charte de qualité du sous-titrage</i> _____	141
7.6.7	<i>Résultats de l'étude du CSA pour le développement de récepteurs TNT vocalisants sur le marché français</i> 141	
7.7	REFLEXION METHODOLOGIQUE _____	144
7.7.1	<i>Check-list « Toutes les questions à se poser avant de créer un système d'information sur l'accessibilité »</i> _____	144
7.7.2	<i>Analyse de systèmes d'information « commerces accessibles » sous l'angle méthodologique</i> _	146
8	LISTE DES SIGLES _____	150

1 Introduction

Dans son second rapport¹, l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle, né de la nécessité de suivre la mise en œuvre de la loi du 11 février 2005, a souhaité apporter au Gouvernement son éclairage sur les avancées réalisées en matière d'accessibilité, sept ans après le vote de la loi, et sur les obstacles qu'il conviendrait de lever au cours de sa mandature pour faire de l'inclusion de tous une réalité.

Il faut en effet rappeler que le législateur a défini le cadre général de la mise en accessibilité de la Cité et a fixé des objectifs à atteindre et des échéances à respecter pour les secteurs clés de notre société. Une première étape, 2011 et 2012, pour la mise en accessibilité des sites internet publics, devait être franchie pour arriver en 2015 à une accessibilité généralisée aux établissements recevant du public et aux transports.

L'Observatoire est attaché au symbole matérialisé dans la loi de 2005 par l'échéance de 2015, qui a été l'élément déclencheur de l'engagement des différents acteurs pour rendre la Cité accessible. Il importe de veiller au respect de cette échéance afin de ne pas briser la dynamique déjà engagée et que l'Observatoire tient à souligner avec force.

L'Observatoire salue l'implication au quotidien de tous les acteurs et le foisonnement de leurs initiatives. Les élus, les acteurs économiques et sociaux ont créé les synergies nécessaires à la matérialisation d'un maillage efficace qui permet de mobiliser progressivement tous les acteurs autour de la mise en accessibilité de leur territoire. Ce maillage a tout particulièrement porté ses fruits dans le secteur des transports urbains, en matière de communication interpersonnelle ou encore d'accès à la pratique sportive. Des réalisations exemplaires ont vu le jour, tous azimuts, et particulièrement dans le secteur de la voirie, des médias et de la culture. Bien souvent cette dynamique est sublimée par la volonté manifeste de l'élu. Ces avancées, toutefois, ne peuvent occulter la réalité des difficultés rencontrées au quotidien par les personnes handicapées ou à mobilité réduite. 2015 était une gageure, l'Observatoire constate que cet engagement ne pourra être tenu.

Conscient que la mise en accessibilité d'une société, qui a conçu ses infrastructures et équipements bien avant la loi de 2005, ne peut être totalement réalisée en une décade, l'Observatoire s'attache à identifier les freins et présente des préconisations visant à faciliter la vie des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Néanmoins, ces préconisations, aussi pertinentes qu'elles soient, ne peuvent suffire au regard du contexte structurel pendant qui génère des contraintes spécifiques limitant de fait les objectifs fixés par le législateur.

Si les acteurs ont su se mobiliser au profit d'une évolution de la Cité, il nous reste encore à nous engager sur la voie de l'accessibilité universelle². Seul un changement de nos modes de pensée permettra de franchir cette étape et d'entrer dans un monde où chacun à sa place.

¹ Ce rapport fait, comme le précédent, l'objet d'une publication dans la bibliothèque des rapports publics de la Documentation française (<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports/>).

² L'accessibilité universelle pouvant être définie comme la synthèse entre la conception universelle (ONU 2006) et l'accessibilité (France, février 2005)

Par ailleurs, soumise aux contraintes financières que traverse le pays, la politique d'accessibilité doit savoir dégager des priorités et prendre en charge tous les types de handicap et trouver les équilibres subtils entre les justes attentes des citoyens et les capacités financières mobilisables. L'Observatoire considère que la rareté des financements ne saurait justifier un coup d'arrêt à la dynamique reconnue de tous. Si une contrainte se révèle sur une réalisation particulière, elle ne peut obérer la mise en accessibilité pour tous les autres types de handicap.

Dans un souci d'efficacité de mobilisation des financements notamment publics, il est urgent d'améliorer la coordination des acteurs présents sur un même territoire pour définir les actions prioritaires, fixer conjointement des échéanciers cohérents ou encore mutualiser les moyens, à travers une gouvernance qui reste à construire.

L'Observatoire rappelle enfin que ce champ d'étude se caractérise par une absence de données. La loi de 2005 n'a pas prévu de remontées d'information obligatoires de la part des acteurs ou des administrations. Les attentes des associations représentatives des personnes handicapées et la volonté des pouvoirs publics se sont rencontrées pour construire une grande loi sociétale sans aller jusqu'à intégrer les moyens de l'évaluation des objectifs assignés. Cette dimension, pourtant essentielle pour permettre un suivi des politiques menées, n'a pas été prévue et ce manque fait cruellement défaut. Certains acteurs, conscients de cette carence, se sont dotés d'outils, dont la diversité méthodologique constitue un facteur de complexité supplémentaire. L'Observatoire souhaite inscrire ses travaux dans la construction de cette indispensable chaîne de l'information autour de la politique d'accessibilité, qui tarde malheureusement à émerger. Il appelle de ses vœux une mobilisation de l'outil national de statistiques pour une collecte des informations et leurs analyses.

Ce second rapport s'attache, dans sa première partie, à dégager une stratégie d'actions en mettant en perspective ses préconisations. Dans la lignée du rapport de 2011, il rassemble dans une seconde partie les différents éléments qualitatifs et quantitatifs permettant de porter un éclairage sur les avancées en matière d'accessibilité. Dans une troisième partie, les travaux menés autour des 4 thématiques structurantes que sont « le cadre bâti », « la voirie et les transports », « la culture, les sports, les loisirs et le tourisme » et « les nouvelles technologies, moyens de communication et d'information » sont présentés.

2 Synthèse des préconisations

Au regard du constat développé ci-après, l'Observatoire propose 37 préconisations pour accélérer la mise en accessibilité de la Cité. Celles-ci sont structurées par catégories et thématiques. Chacune d'entre elles est détaillée et argumentée tout au long du rapport. Sept ans après l'adoption de la loi, elles visent à accompagner la dynamique de mise en accessibilité de la Cité, tout en intégrant le contexte d'aujourd'hui.

Elles sont toutes, ici, regroupées autour d'axes prioritaires afin qu'une stratégie d'action puisse être dégagée.

2.1 Préconisations relatives aux politiques d'accessibilité

2.1.1 Trois axes prioritaires

Parmi ses préconisations, l'Observatoire appelle tout particulièrement l'attention du gouvernement sur les 3 axes prioritaires suivants.

1 - Accompagner les petites communes

A l'écoute des petites communes qui ont des difficultés à mobiliser des ressources humaines et financières pour la mise en accessibilité de leur cadre de vie, y compris la phase amont de diagnostics, l'Observatoire demande au Gouvernement de retenir deux actions :

- mettre à disposition des communes de moins de 500 habitants l'expertise détenue par les directions départementales des territoires et de la mer (DDTM) et autoriser ces services de l'Etat à réaliser des diagnostics d'accessibilité (préconisation 1) ;
- inciter les communes à opérer un transfert de la compétence « Elaboration du Plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE) » aux communautés de communes (préconisation 2).

2 – Garantir le droit au transport

Conscient des particularités du milieu rural et pour garantir le droit au transport des personnes handicapées ou à mobilité réduite, l'Observatoire propose que l'offre de lignes régulières soit complétée par des transports spécialisés, sans surcoût tarifaire, de manière transitoire, tant que les services de transport régulier ne sont pas accessibles (préconisation 16).

Cette possibilité doit s'accompagner de précisions dans le schéma directeur d'accessibilité avec notamment :

- un calendrier de décisions et de réalisations des mesures inscrites au schéma directeur d'accessibilité ;
- un plan de financement de ces mesures.

A cet effet, l'Observatoire recommande au Gouvernement de prendre un texte réglementaire (préconisation 14) et suggère aux autorités organisatrices de transport d'anticiper cette obligation (préconisation 18).

3 – Donner un cadre à la mise en accessibilité des sites Internet

L'Observatoire souhaite qu'un nombre croissant de sites Internet soient rendus accessibles et demande :

- pour le web public, la désignation d'une administration chargée de la mission d'information, d'animation et de suivi de la mise en accessibilité des sites des trois fonctions publiques (préconisation 30) ;
- pour les autres sites, une réflexion sur les modalités d'encadrement (obligations, normes, délais, contrôle et sanctions) (préconisation 31).

2.1.2 Résorption des difficultés de la vie quotidienne

Il convient aussi d'examiner les préconisations suivantes qui se rattachent aux difficultés rencontrées par les personnes handicapées ou à mobilité réduite dans leur cadre de vie (article 2 du décret instaurant l'Observatoire) :

En matière de stationnement,

Constatant les difficultés de déplacement en ville des personnes à mobilité réduite liées à leur fatigabilité, l'Observatoire demande au ministère de l'Intérieur de réexaminer la législation relative au stationnement des véhicules des personnes handicapées et aux redevances y afférant, et de faire toute proposition utile (préconisation 12).

En matière de communication,

Fort de l'enthousiasme suscité par les Jeux de Londres, l'Observatoire demande que, dès les prochains jeux d'hiver, la retransmission des paralympiques soit opérée à des heures de grande audience et par des chaînes généralistes (préconisation 28).

Sensible aux efforts réalisés par les opérateurs adhérents à la Fédération Française des Télécoms (FFT), l'Observatoire est, par ailleurs, attaché à ce que les autres opérateurs (Free et Numericable, notamment) s'engagent également en faveur de leur accessibilité (préconisation 32).

L'Observatoire demande, également, aux fabricants de récepteurs et aux distributeurs de proposer, au moins par gamme de produit, un équipement accessible (récepteur et télécommande) disposant d'une fonctionnalité de vocalisation en langue française des menus de la télévision numérique (préconisation 35).

L'Observatoire souhaite, enfin, l'instauration de règles nouvelles prévoyant un pourcentage d'émissions en langue des signes française à la télévision (préconisation 34).

2.1.3 Et au titre de la mise en accessibilité de la Cité...

L'Observatoire souhaite que les principes de la loi soient mis en œuvre, tout particulièrement au niveau :

- de la mise en circulation de matériels roulants accessibles. Pour ce faire, il demande que les appels d'offre intègrent explicitement cette clause et que le contrôle de légalité s'attache à son respect (préconisation 13) ;
- des schémas directeurs d'accessibilité : adoption, contenu et évaluation (préconisation 19).

Pour permettre l'accès de tous au patrimoine historique, tout en le préservant, l'Observatoire souhaite que le ministère de la culture et de la communication renforce et consolide la formation continue de ses professionnels (architectes des bâtiments de France, ingénieurs et techniciens des services culturels et du patrimoine, etc.) (préconisation 22).

2.2 Préconisations de méthode

Dans l'objectif de la mise en accessibilité généralisée de la Cité, et pour offrir les outils indispensables au pilotage et clarifier les objectifs à atteindre, l'Observatoire préconise au Gouvernement :

- la création d'un système d'information national porté par l'INSEE – Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (préconisation 37) ;
- afin de lever les ambiguïtés pesant sur ce secteur, l'organisation d'une conférence nationale réunissant toutes les parties prenantes pour éclairer les choix politiques et opérationnels à retenir en matière d'accès au transport (préconisation 17).

2.3 Préconisations techniques

2.3.1 Des besoins d'accompagnement

Malgré la multiplicité des documents d'accompagnement, l'Observatoire souligne l'utilité de poursuivre les démarches suivantes :

- réaliser un référentiel transport à l'attention des autorités organisatrices (préconisation 15) ;
- publier des fiches techniques sur les trottoirs traversants, prenant en compte le handicap visuel (préconisation 11) ;
- refondre la notice d'accessibilité du permis de construire afin de faciliter son appropriation par l'architecte et le propriétaire (préconisation 7).

L'Observatoire recommande, à l'occasion de travaux pris en charge financièrement par des organismes publics, de veiller :

- à l'adéquation entre les aménagements réalisés et les besoins de la personne et à son ressenti (préconisation 4) ;

- à ce que les bailleurs sociaux étudient l'accessibilité du logement à adapter dans son environnement (préconisation 5).

Les écoles du ministère de la culture et de la communication forment notamment les architectes. L'Observatoire, conscient de l'importance de cette mission, sera très attentif aux suites qui seront données aux résultats de l'enquête sur les enseignements en matière d'accessibilité (préconisation 21).

2.3.2 Des préconisations pour améliorer la qualité de vie

Des avancées ont été réalisées en matière d'accès aux œuvres culturelles : il reste à le faire savoir. C'est la raison pour laquelle l'Observatoire souligne l'importance de :

- rendre publique l'activité autour de la traduction des livres en ouvrages accessibles (préconisation 23) ;
- dresser et diffuser un état des lieux des salles projetant des films accessibles (préconisation 24) ;
- informer en temps réel de l'offre cinématographique accessible (films, bâtiments, salles, places disponibles) (préconisation 25).

Dans le même esprit, le secteur du tourisme a connu un essor indéniable avec le déploiement du label « Tourisme et Handicap », l'Observatoire souhaite qu'il en soit de même pour les séjours de vacances avec le nouveau label « Destination pour tous » (préconisation 3).

Parallèlement, l'Observatoire recommande aux autorités organisatrices ou opérateurs de transport de détailler les agencements de leurs gares et points d'arrêts sur leurs sites Internet (préconisation 20).

Sans oublier que l'Observatoire :

- préconise la reprise du sous-titrage dans les produits dérivés (VOD, télévision de rattrapage, DVD, etc.) des œuvres produites par les chaînes de télévision. (préconisation 26) ;
- recommande aux opérateurs et aux éditeurs d'applications pour smartphones de concevoir et de créer respectivement des box et des applications universellement accessibles (préconisation 33).

2.4 Préconisations d'études et de réflexions complémentaires

L'Observatoire engage les partenaires de l'accessibilité à ouvrir ou à poursuivre différents chantiers :

- l'instauration d'une veille sur la juste représentation des personnes handicapées dans les programmes télévisés (préconisation 27) ;
- la constitution d'un groupe de travail sur la multiplicité et l'interaction des bruits dans la ville (préconisation 10) ;
- l'élaboration d'un programme de recherche et d'action en faveur de l'accessibilité des codes barres pour les personnes aveugles ou mal voyantes (préconisation 36) ;

- l'élaboration de guides par type de handicap présentant les normes de la construction en se focalisant sur l'usage (préconisation 8) ;
- l'identification, dans les bâtiments existants, des axes prioritaires pour améliorer leur accessibilité (préconisation 6) ;
- la réflexion sur l'articulation à trouver entre le contrôle a posteriori et le contrôle réalisé tout au long du chantier (préconisation 9) ;
- le développement de la pratique sportive dans les établissements médico-sociaux (préconisation 29).

3 Des avancées notables en matière d'accessibilité et de conception universelle en 2010-2012

3.1 Des éclairages statistiques

3.1.1 Une instance de concertation installée : la commission (inter)communale pour l'accessibilité aux personnes handicapées

Dans le cadre de l'actualisation de l'atlas des démarches d'accessibilité³, les préfetures et les directions départementales des territoires (et de la mer) ont sollicité, à la demande du ministère du développement durable, les collectivités territoriales pour connaître les états d'avancement de leur plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (cf. partie 3.1.3), de réalisation des diagnostics d'accessibilité de leurs établissements recevant du public (cf. partie 3.1.2.1) et de création de leur commission pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH).

Ces commissions doivent être créées par les communes de plus de 5 000 habitants et les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 5 000 habitants qui exercent, en sus, la compétence « transports » ou « aménagement du territoire ».

Au 1^{er} juillet 2012⁴ :

- **86 % des commissions communales** sont créées (couvrant 88 % de la population concernée) ;
- **73 % des commissions intercommunales** sont créées (couvrant 87 % de la population concernée).

A l'automne 2010, 76 % des commissions communales étaient installées (représentant 70 % de la population) ainsi que 62 % des commissions intercommunales (représentant 81 % de la population).

L'Observatoire constate le rattrapage opéré entre 2010 et 2012 par les grandes villes : en 2010, la taille moyenne d'une commune dotée d'une commission était de 18 841 habitants, en 2012 cette valeur moyenne est désormais de 22 040 habitants.

La campagne d'actualisation de l'atlas des démarches d'accessibilité a permis de repérer 590 communes de moins de 5 000 habitants qui ont volontairement créé une commission communale.

Il est également possible d'identifier un usage différencié de la commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées par les EPCI. Ce sont en effet les EPCI les plus peuplés qui se sont dotés d'une commission intercommunale : la taille moyenne d'un EPCI ayant créé une commission intercommunale est de 38 565 habitants tandis que la taille des EPCI soumis à l'obligation de création est de 28 708 habitants.

³ Opération menée à l'occasion des journées territoriales de l'accessibilité (JTA 2010). L'atlas est consultable sur : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/-Atlas-des-demarches-d-.html>

⁴ Statistiques DMA/METL/MEDDE calculées sur la base des réponses de 35 225 communes (taux de réponse de 98,6 %) et de 1 785 EPCI (taux de réponse de 70,7 %) répartis dans 95 départements.

Le taux de 27 % de non création des commissions intercommunales s'explique notamment par le fait que :

- tous les EPCI de plus 5 000 habitants sont tenus de créer une telle commission: en effet la compétence « aménagement du territoire » est une compétence obligatoire de toutes les communautés de communes, communautés d'agglomération et communautés urbaines ;
- mais de nombreux EPCI, notamment ruraux, ne gèrent pas de voiries d'intérêt communautaire, ne possèdent pas d'établissements recevant du public ou ne sont pas responsables de service public de transport. Ils n'ont alors pas vocation, en vertu du principe de spécialité des EPCI⁵, à évoquer la mise en accessibilité de ces infrastructures.

L'Observatoire constate une réelle installation de ces commissions (inter)communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées.

Les principaux résultats d'une analyse de leurs rapports annuels sont présentés en partie 3.2.2.

3.1.2 Diagnostic et mise aux normes des établissements recevant du public⁶

Les établissements recevant du public (ERP) doivent d'une part être rendus accessibles avant le 1^{er} janvier 2015. D'autre part, afin d'accompagner les propriétaires et exploitants, la loi a imposé une étape intermédiaire pour les ERP les plus importants : la réalisation d'un diagnostic d'accessibilité qui a pour objectif d'analyser l'établissement au regard de ces obligations d'accessibilité et d'établir une estimation des coûts des travaux nécessaires.

3.1.2.1 Etat d'avancement des diagnostics des bâtiments publics des collectivités

3.1.2.1.1 Le diagnostic, une obligation pour de nombreuses collectivités

Le diagnostic d'accessibilité est obligatoire pour les ERP de 1^{ère} à 4^{ème} catégories (il est conseillé pour les ERP de 5^{ème} catégorie).

Plus de la moitié de collectivités gèrent des ERP soumis à obligation de diagnostic :

- 61 % des communes sont dotées d'ERP de 1^{ère} à 4^{ème} catégories ;
- et 52 % des EPCI.

⁵ Les missions des commissions intercommunales pour l'accessibilité aux personnes handicapées (dresser le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti, de la voirie et des transports, publier un rapport annuel, être force de proposition, organiser un système de recensement de l'offre de logements accessibles) sont en effet limitées aux seules compétences institutionnelles détenues par les EPCI.

⁶ Statistiques DMA/METL/MEDDE calculées à partir des réponses de 21 680 communes (taux de réponse de 60,7 %) et de 1 230 EPCI (taux de réponse de 48,7 %) répartis dans 95 départements.

3.1.2.1.2 Des progrès constatés

Les établissements publics de coopération intercommunale ont fortement progressé sur le diagnostic de leurs ERP :

- 63 % des ERP intercommunaux de 1^{ère} à 4^{ème} catégories sont diagnostiqués au 1^{er} juillet 2012 contre 27 % en 2010 ;
- 77 % des diagnostics des ERP des EPCI sont lancés ou achevés (56 % en 2010).

Les communes ont également participé à cet élan :

- 56 % des ERP communaux de 1^{ère} à 4^{ème} catégories sont diagnostiqués (35 % en 2010) ;
- 74 % des diagnostics des ERP des communes sont lancés ou achevés (60 % en 2010).

3.1.2.1.3 Des disparités géographiques sensibles

- Dans 20 départements, le taux d'ERP intercommunaux diagnostiqués est supérieur à 80 % quand ce taux est inférieur à 30 % dans 20 départements ;
- Dans 16 départements, le taux d'ERP communaux diagnostiqués est supérieur à 70 % quand il est inférieur à 30 % dans 8 départements.

3.1.2.1.4 Une phase achevée pour de nombreuses collectivités

Si certaines collectivités n'ont pas encore débuté cette phase de diagnostic, de nombreuses ont déjà rempli leurs obligations :

- 42 % des EPCI ont achevé le diagnostic de tous leurs ERP ;
- et 37 % des communes.

Plus précisément, 56 % de la population (respectivement 46 %) vit dans un EPCI (respectivement une commune) qui a diagnostiqué tous ses ERP.

3.1.2.1.5 De nombreux rapports de diagnostic attendus

Des collectivités attendent instamment des rapports de leurs bureaux d'audit, internes ou externes. En effet :

- 60 % des EPCI ont engagé le diagnostic de tous leurs ERP (pour 74 % de la population) ;
- 56 % des communes ont engagé le diagnostic de tous leurs ERP (couvrant 66 % de la population).

3.1.2.2 Une meilleure prise en compte de l'accessibilité : focus sur les demandes de travaux et de dérogation

La délégation ministérielle à l'accessibilité interroge chaque année les directions départementales des territoires (et de la mer), qui assurent notamment le secrétariat des commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité (CCDSA), sur l'activité de ces commissions.

Deux indicateurs démontrent la volonté des maîtres d'ouvrage et des maîtres d'œuvre de prise en compte l'accessibilité :

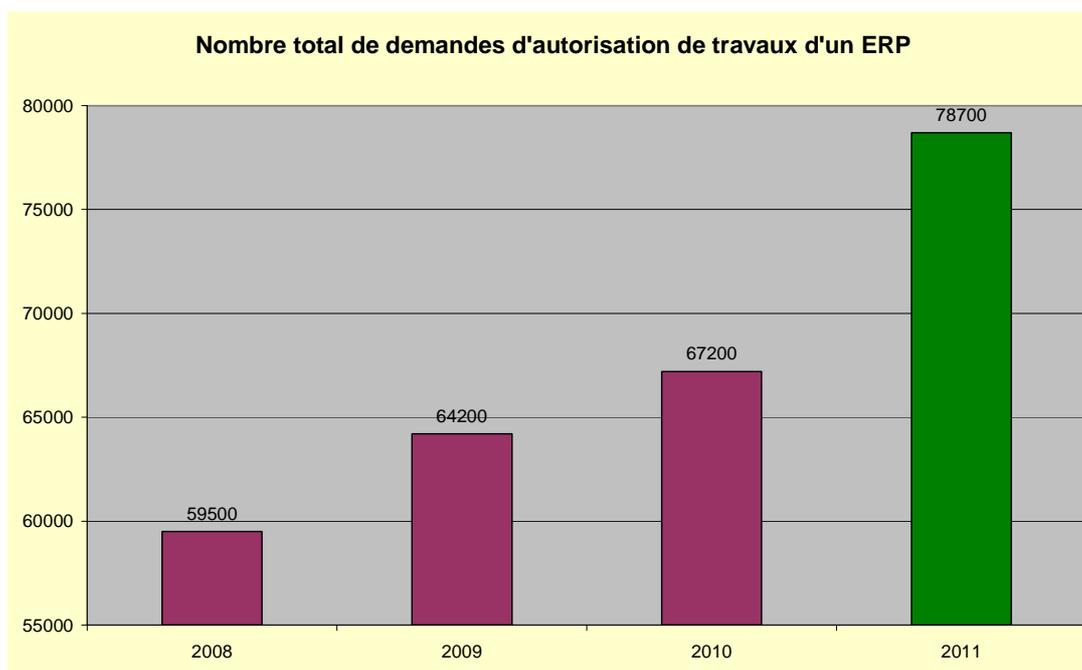
- **le nombre de demandes d'autorisation de travaux ne cesse de progresser depuis 2008, avec une nette accélération en 2011⁷** – une évolution statistique qui ne trouve pas sa justification dans la conjoncture économique ;
- **les demandes de dérogation aux règles d'accessibilité sont modérées.**

3.1.2.2.1 Des travaux de plus en plus nombreux

Tous les travaux de création, de modification ou d'aménagement d'un établissement recevant du public sont soumis à autorisation. Chacun de ces travaux doit être examiné, pour avis, par la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA), une instance tripartite composée de représentants de l'Etat, des associations de personnes handicapées et de gestionnaires et propriétaires d'établissements recevant du public.

Sur l'ensemble de la France, les CCDSA ont examiné en 2011 : 78 700 dossiers pour 59 500 en 2008. Après des progressions annuelles modérées de 8 % (2009/2008) et 5 % (2010/2009), **l'évolution 2011/2010 est marquée par une hausse de 17 %.**

Les trois quarts de cette hausse s'expliquent par un afflux supplémentaire de travaux portant sur des ERP existants (+ 9 000 entre 2010 et 2011).



Entre le 1^{er} janvier 2007, date d'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation « accessibilité » et le 31 décembre 2011, ce sont près de 330 000 ERP qui ont fait l'objet de travaux, globaux ou localisés.

L'Observatoire note que près d'un ERP sur deux a réalisé des travaux d'accessibilité.

⁷ Tout ERP faisant l'objet de travaux doit demander une autorisation de créer, de modifier et d'aménager un ERP. Celle-ci est accordée après vérification des aspects sécurité incendie et accessibilité.

3.1.2.2 Un usage modéré des dérogations

La loi permet aux ERP existants et aux ERP créés par changement de destination⁸ de demander une dérogation à une ou plusieurs règles techniques d'accessibilité.

Trois motifs sont prévus :

- l'impossibilité technique ;
- la préservation du patrimoine architectural ;
- la disproportion manifeste entre la mise en accessibilité et ses conséquences pour l'ERP.

En 2011, ces demandes ont concerné :

- 8,34 % des ERP existants ;
- 9,22 % des ERP créés par changement de destination.

Ces valeurs sont proches de celles constatées en 2010 : 8,39 % des ERP existants et 12,10 % des ERP créés par changement de destination avaient demandé une dérogation aux règles d'accessibilité.

L'Observatoire constate la stabilité de l'usage des dérogations, signe d'une meilleure appropriation des enjeux d'accessibilité par les maîtres d'œuvre et les maîtres d'ouvrage.

3.1.3 Voirie : des progrès dans la réalisation des PAVE

La politique d'accessibilité prévoit une amélioration progressive de la voirie et des espaces publics sans toutefois imposer d'échéance comme pour les établissements recevant du public et les services publics de transport.

Elle s'appuie sur la réalisation d'un diagnostic de l'existant et l'élaboration d'une programmation des travaux : le plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE).

Ce plan, qui doit être adopté par chaque commune, quelle que soit sa population, fixe « notamment les dispositions susceptibles de rendre accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite l'ensemble des circulations piétonnes et des aires de stationnement d'automobiles situées sur le territoire de la commune ou de l'établissement public de coopération intercommunale ».

3.1.3.1 Une dynamique générale

Au 1^{er} juillet 2012⁹ :

- 64 % des PAVE sont en cours d'élaboration ou adoptés, couvrant 85 % de la population ;
- 13 % des PAVE sont adoptés, couvrant 30 % de la population.

Le nombre de PAVE adoptés a doublé depuis l'automne 2010.

⁸ Par exemple la transformation d'une habitation en commerce.

⁹ Statistiques DMA/METL/MEDDE calculées sur la base des réponses de 27 357 communes (taux de réponse de 76,6 %) réparties sur 95 départements.

3.1.3.2 Mais une accessibilité à plusieurs vitesses

Ces valeurs nationales moyennes cachent de grandes disparités : géographiques, par type de commune, et selon le choix de la collectivité qui préparera le PAVE.

3.1.3.2.1 Les disparités géographiques

- Dans 11 départements, plus de 30 % des PAVE sont adoptés, 7 départements dépassent le seuil des 40 % de PAVE approuvés, 3 départements dépassent le seuil des 50 % ;
- Dans 16 départements, le seuil de 40 % de la population couverte par un PAVE adopté est dépassé ;
- Dans 17 départements, plus de 90 % des PAVE sont adoptés ou en cours d'élaboration, dans 5 départements toutes les communes ont engagé leur PAVE ;
- Dans 32 départements, le seuil des 90 % de la population couverte par un PAVE approuvé ou en cours d'élaboration est dépassé.

Mais :

- Dans 16 départements, moins de 2 % des PAVE sont adoptés ;
- Dans 13 départements, moins de 40 % des PAVE sont adoptés ou en cours d'élaboration.

3.1.3.2.2 Les disparités institutionnelles

Une analyse par strate de population montre que les grandes villes sont davantage engagées dans la dynamique d'élaboration des PAVE que les plus petites communes :

- seule 1 commune de moins de 200 habitants sur 2 est actuellement engagée dans la démarche PAVE ;
- tandis que **toutes les communes de plus de 50 000 habitants travaillent actuellement sur leur PAVE**, une commune de plus de 50 000 habitants sur trois a d'ores et déjà achevé ce travail de diagnostic et de programmation.

L'Observatoire constate une constante progression du taux d'adoption des PAVE et du taux de mobilisation des collectivités (PAVE adoptés ou en cours d'élaboration), mais rappelle que dans les faits l'adoption des PAVE est en retard.

Strate de population des communes	Taux de PAVE adoptés	Taux de PAVE adoptés ou en cours d'élaboration
< 200 habitants	8,2 %	53,2 %
200-499 habitants	9,1 %	59,1 %
500-999 habitants	11,9 %	64,9 %
1 000-1 999 habitants	15,8 %	70,6 %
2 000-4 999 habitants	21,0 %	78,3 %
5 000-9 999 habitants	29,0 %	86,6 %
10 000-49 999 habitants	27,7 %	89,9 %
> 50 000 habitants	38,4 %	95,5 %

Préconisation 1 : L'Observatoire appelle l'attention du Gouvernement sur les 20 000 communes qui ont moins de 500 habitants. Afin d'éviter une accessibilité à plusieurs vitesses, notamment inhérentes aux difficultés financières de ces communes, il lui recommande de mettre à disposition de ces communes l'expertise détenue par les directions départementales des territoires et de la mer (DDTM) et d'autoriser ces services de l'Etat à réaliser des diagnostics d'accessibilité dans le cadre de l'ATESAT (assistance technique de l'Etat pour des raisons de solidarité et d'aménagement du territoire).

3.1.3.2.3 L'intercommunalité, un accélérateur de dynamique

La loi prévoit que l'élaboration du PAVE est attribuée à la commune. Toutefois cette compétence peut être transférée à l'EPCI en qualité de compétence facultative (que l'EPCI exerce ou non une compétence « création, aménagement ou entretien de la voirie »). En moyenne nationale, 16 % des communes ont transféré la compétence « Elaboration du PAVE » à leur EPCI.

Le choix du transfert de cette compétence s'avère particulièrement efficace. En effet :

- si le PAVE est réalisé directement par la commune, le taux moyen d'adoption du PAVE est de 10,3 % ;
- alors que si le PAVE est élaboré par l'EPCI, le taux d'adoption est de 24,6 %.

Cet écart d'efficacité entre l'échelon communal et l'échelon intercommunal existe quelle que soit la population de la commune concernée.

Toutefois, il est particulièrement important pour les communes de moins de 200 habitants comme le montre le tableau ci-après.

Strate de population des communes	Taux d'adoption du PAVE lorsqu'il est élaboré par la commune	Taux d'adoption du PAVE lorsqu'il est élaboré par l'EPCI
< 200 habitants	5,8 %	20,1 %
200-499 habitants	7,3 %	18,7 %
500-999 habitants	10,3 %	21,8 %
1 000-1 999 habitants	13,1 %	31,9 %
2 000-4 999 habitants	18,6 %	33,7 %
5 000-9 999 habitants	24,9 %	46,3 %
10 000-49 999 habitants	23,5 %	40,0 %
> 50 000 habitants	33,3 %	56,0 %

Les journées territoriales de l'accessibilité (JTA), organisées en 2010 par les préfets et le ministère du développement durable, avaient mis en exergue les avantages de l'élaboration du PAVE à l'échelon intercommunal : cohérence de la stratégie d'action et des solutions techniques déployées sur le territoire, économie d'échelle, meilleure attractivité pour les bureaux d'études privés, mobilisation de financement facilitée, etc. Les chiffres reproduits ci-dessus confirment l'intérêt d'une gestion au niveau intercommunal.

Préconisation 2 : L'Observatoire recommande à l'Etat d'inciter les communes à opérer un transfert de la compétence « Elaboration du plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE) » aux communautés de communes.

3.1.4 Transports : entre obligation de méthode et obligation de moyens

La loi du 11 février 2005 prévoit la mise en accessibilité des services de transport collectif avant le 13 février 2015. A cet effet, elle impose :

- une obligation de méthode : l'élaboration de schémas directeurs d'accessibilité (cf. 3.1.4.1) ;
- et une obligation de moyens : l'achat de matériels roulants accessibles (cf. 3.1.4.2).

3.1.4.1 L'achèvement partiel de la phase de programmation

La délégation ministérielle à l'accessibilité du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a interrogé en juin 2012 les autorités organisatrices de transport (AOT) sur l'état d'avancement de leur schéma directeur d'accessibilité.

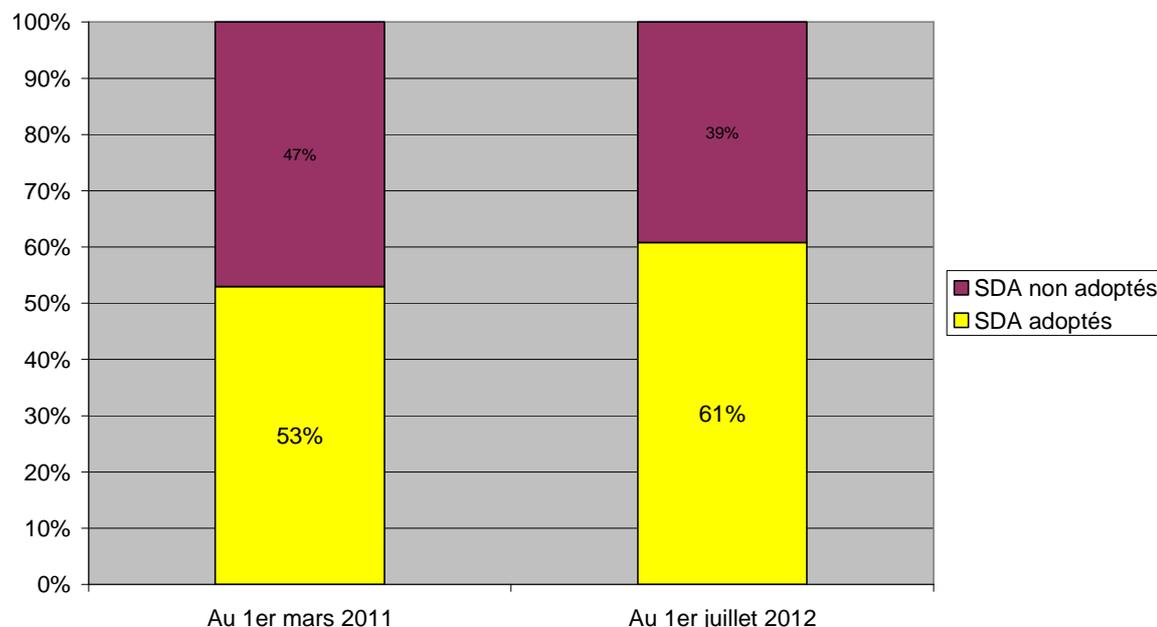
Les chiffres présentés ci-après synthétisent les réponses de 357 AOT.

3.1.4.1.1 Tous types d'AOT confondus

En juillet 2012 :

- **61 % des SDA ont été adoptés ;**
- 15 % des SDA n'ont pas été engagés.

Réalisation des SDA (toutes AOT confondues)



En 2011, seuls 53 % des SDA étaient adoptés.

3.1.4.1.2 Examen par type d'AOT

3.1.4.1.2.1 Un processus achevé pour les Régions

Toutes les Régions ont adopté leur SDA, Champagne-Ardenne veille à identifier ses priorités d'action.

3.1.4.1.2.2 Une dynamique marquée pour les Départements

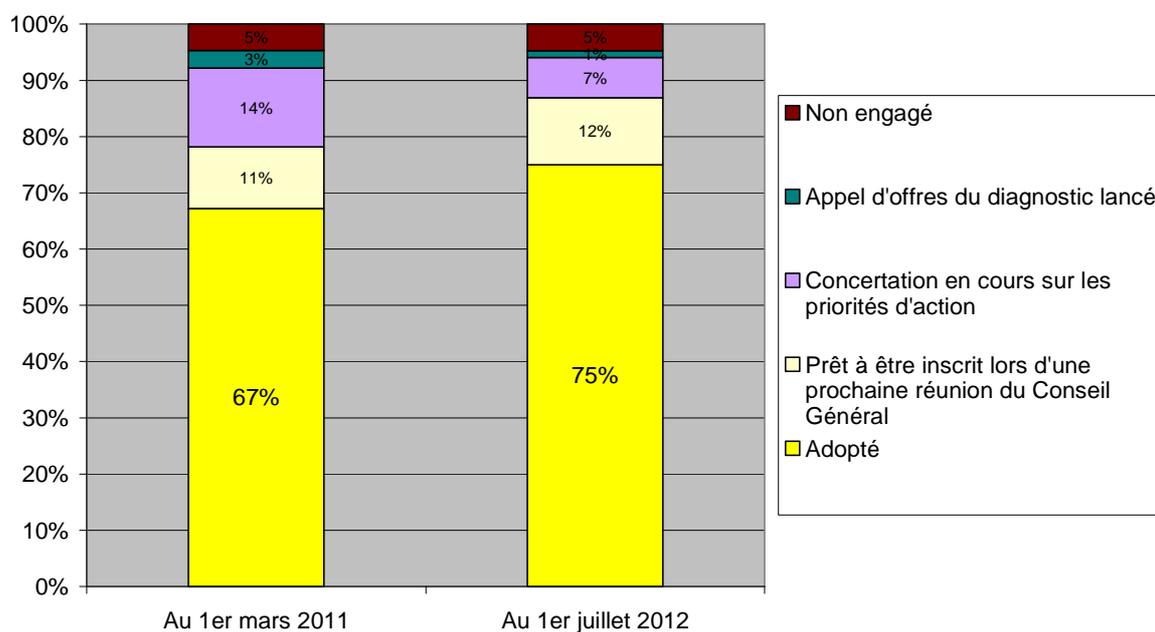
Au 1^{er} juillet 2012 :

- 75 % des SDA sont adoptés (pour 67 % en 2011), couvrant 76 % de la population ;
- **95 % des SDA sont adoptés ou en cours**¹⁰, couvrant 95 % de la population ;
- 5 % des SDA ne sont pas engagés, couvrant 5 % de la population.

Parmi les 20 % de SDA en cours d'élaboration (19 % de la population), on retrouve :

- 1 % de SDA au niveau « appel d'offres », couvrant 1 % de la population ;
- 7 % de SDA au niveau « concertation sur les priorités d'action », couvrant 10 % de la population ;
- 12 % de SDA au niveau « prêt à être soumis au conseil général », couvrant 8 % de la population.

Réalisation des SDA des Conseils Généraux (nombre)



¹⁰ La liste complète des Départements ayant rempli ses obligations est en annexe 7.2.

3.1.4.1.2.3 Une mise en œuvre disparate pour les AOT urbaines

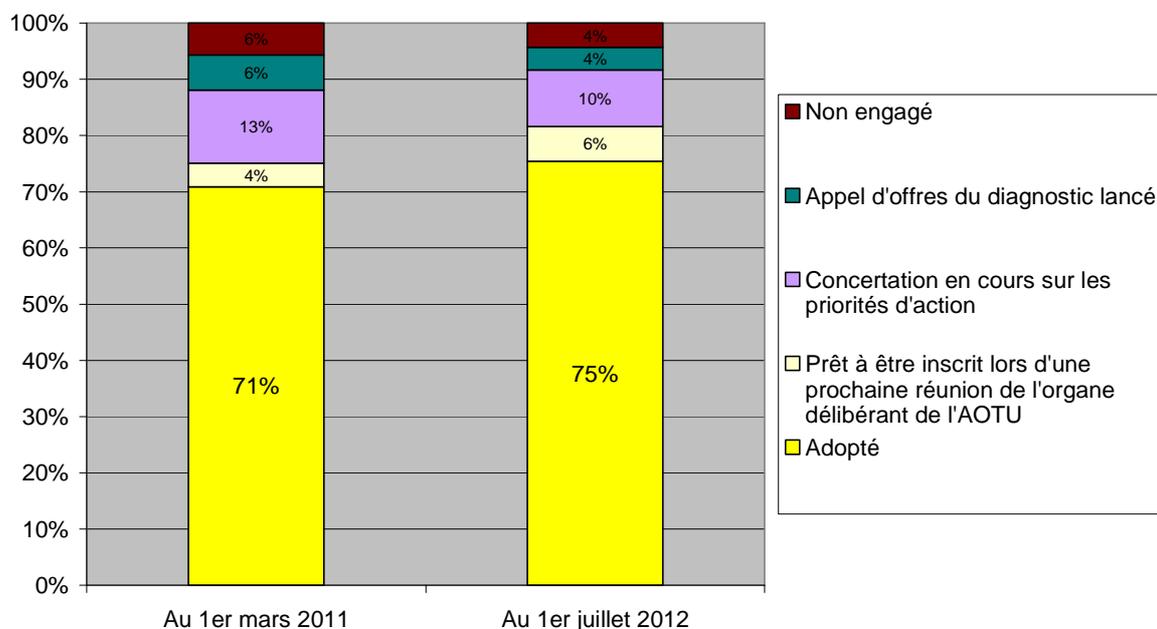
Au 1^{er} juillet 2012 :

- 53 % des SDA sont adoptés (pour 43 % en 2011), couvrant 75 % de la population (69 % en 2011) ;
- **80 % des SDA sont adoptés ou en cours** (76 % en 2011), **couvrant 96 % de la population** ;
- 20 % des SDA ne sont pas engagés, couvrant 4 % de la population.

Parmi les 27 % de SDA en cours d'élaboration (20 % de la population), on retrouve :

- 5 % de SDA au niveau « appel d'offres », couvrant 4 % de la population ;
- 17 % de SDA au niveau « concertation sur les priorités d'action », couvrant 10 % de la population ;
- 6 % de SDA au niveau « prêt à être soumis à l'organe délibérant de l'AOT », couvrant 6 % de la population.

Réalisation des SDA des AOTU (en population couverte)



Les AOT urbaines qui ne sont pas encore engagées dans la procédure d'élaboration de leur SDA ont explicité leur décision :

- elles privilégient souvent l'outil « plan de déplacements urbains » au détriment du SDA ;
- elles reportent leurs réflexions sur le SDA jusqu'à l'adoption des PAVE par chacune des communes présentes sur le périmètre de transports urbains ;
- elles considèrent ne pas avoir d'obligation en matière de SDA car leur service de transport exploité à la demande, en porte à porte, est déjà accessible.

L'Observatoire constate l'achèvement progressif de la phase d'état des lieux et de programmation des travaux, différencié selon le type d'AOT.

3.1.4.2 Une progression régulière de la mise en accessibilité des transports urbains

Les transports urbains progressent régulièrement vers une accessibilité totale. L'enquête menée tous les deux ans par l'UTP (Union des transports publics et ferroviaires) révèle en effet que :

- 82 % des autobus sont à plancher bas ;
- 56 % sont dotés d'une palette ;
- 56 % des autobus ont un système d'agenouillement ;
- 57 % comportent un espace destiné aux personnes circulant en fauteuil roulant ;
- 54 % disposent d'un système permettant l'annonce sonore du prochain arrêt ;
- 59 % disposent d'un système équivalent permettant l'annonce visuelle des arrêts.

3.1.4.2.1 Les grandes agglomérations sont très mobilisées

Les réseaux de transport des agglomérations de plus de 250 000 habitants (hors Île-de-France) se révèlent les plus en avance sur l'accessibilité :

- 86 % des autobus sont à plancher bas ;
- 60 % disposent de palette ;
- 65 % disposent d'un système d'annonce visuelle des arrêts.

La RATP est également à la pointe de l'accessibilité :

- 90 % des autobus sont à plancher bas ;
- 95 % disposent d'un système d'annonce sonore du prochain arrêt.

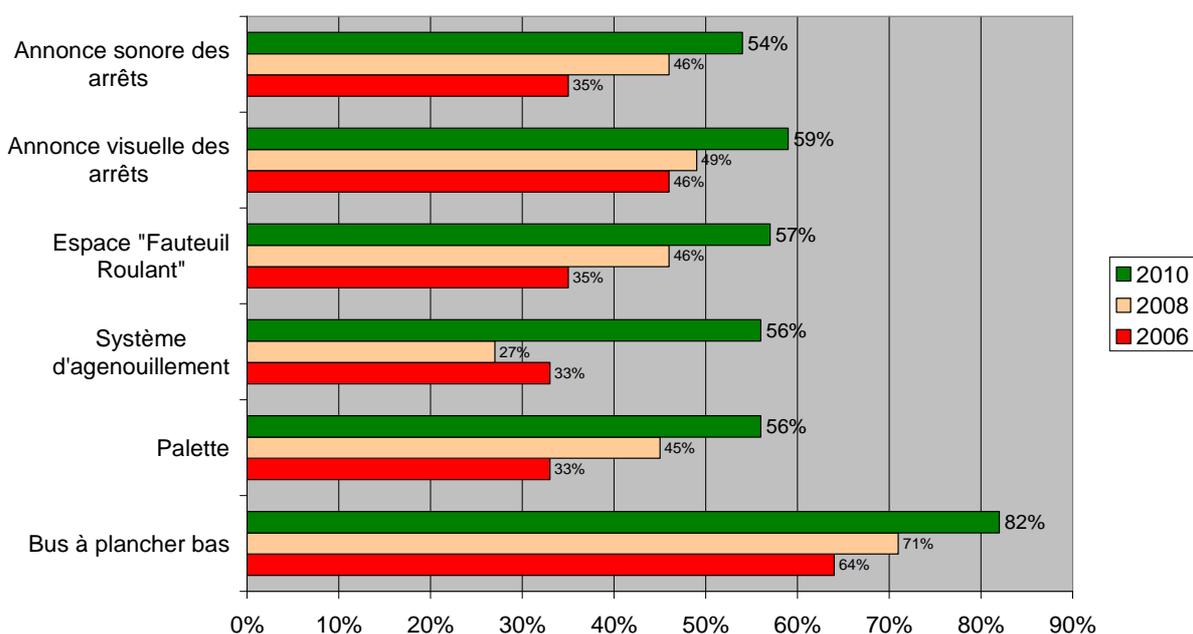
Réseaux de transports (par type)	Plancher bas	Palette	Système d'agenouillement	Espace « Fauteuil roulant »	Annonce sonore des arrêts	Annonce visuelle des arrêts
Moins de 100 000 habitants	67 %	34 %	34 %	40 %	19 %	25 %
De 100 000 à 250 000 habitants	70 %	40 %	42 %	49 %	26 %	51 %
Plus de 250 000 habitants	86 %	60 %	59 %	56 %	46 %	65 %
Province	79 %	51 %	51 %	52 %	37 %	56 %
Île-de-France hors RATP	65 %	52 %	50 %	34 %	67 %	67 %
RATP	90 %	69 %	68 %	69 %	95 %	64 %
France entière (totaux 2010)	82 %	56 %	56 %	57 %	54 %	59 %

3.1.4.2 Une progression régulière

Le niveau d'accessibilité des autobus exploités sur les réseaux de transport progresse régulièrement sur tous les équipements :

- le pourcentage de bus à plancher bas est passé de 64 % en 2006 à 82 % en 2010 ;
- les progressions les plus importantes ont été réalisées sur l'équipement de la palette (56 % en 2010 pour 33 % en 2006) et sur le système d'annonce sonore des arrêts (54 % en 2010 pour 35 % en 2006).

Evolution des équipements d'accessibilité du parc d'autobus



3.1.4.2.3 Les villes moyennes ont été les plus dynamiques entre 2008 et 2010

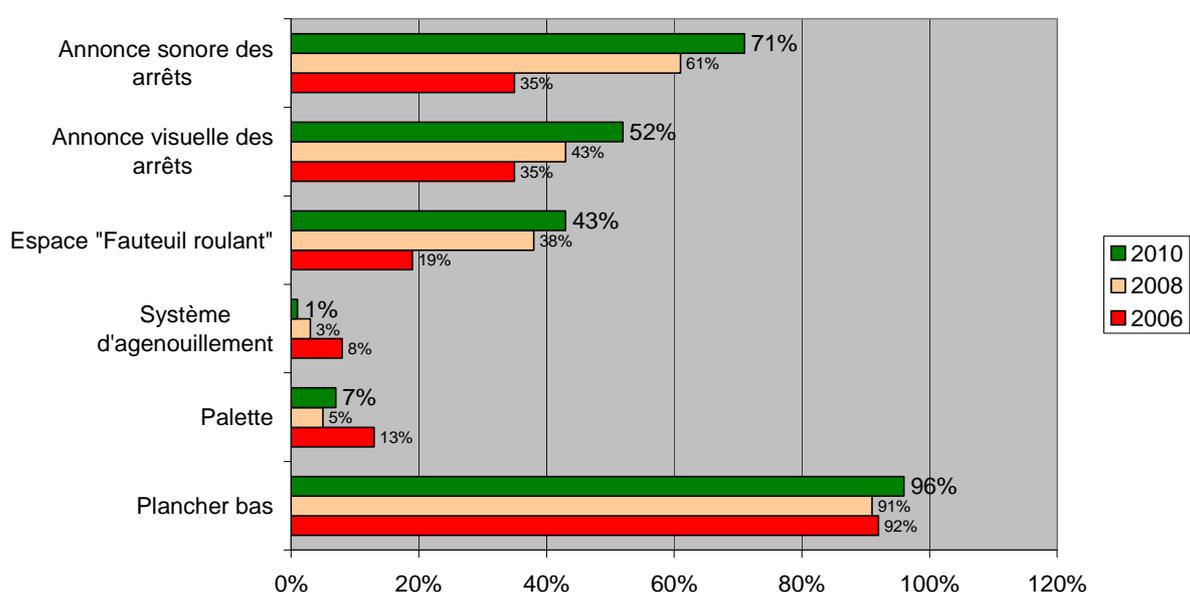
Les réseaux des agglomérations de moins de 100 000 habitants (hors Île-de-France) se sont révélés très actifs entre 2008 et 2010 dans la mise en accessibilité de leur service de transport. Les systèmes d'annonce sonore ou visuelle du prochain arrêt ont progressé de 11 points entre 2008 et 2010. De même, 40 % des autobus de ces réseaux disposent actuellement d'un espace destiné aux personnes circulant en fauteuil roulant (contre 26 % en 2008).

Les réseaux des agglomérations de 100 000 à 250 000 habitants (hors Île-de-France) ont particulièrement amélioré l'accessibilité physique, notamment par l'équipement du parc en véhicules à plancher surbaissé (+12 points entre 2008 et 2010) et dotés de système d'agenouillement (+17 points entre 2008 et 2010).

3.1.4.2.4 Les transports guidés urbains sont à la pointe de l'accessibilité

- le parc de métro, tramway et bus guidés est composé à 96 % de véhicules à plancher bas ;
- 71 % des véhicules guidés disposent d'un système d'annonce sonore des arrêts ;
- 52 % sont dotés d'un système d'annonce visuelle des arrêts ;
- 43 % disposent d'un espace pour les personnes circulant en fauteuil roulant ;
- respectivement 7 % et 1 % des systèmes guidés sont dotés d'un système d'agenouillement et d'une palette. Il s'agit essentiellement des bus guidés.

Evolution des équipements d'accessibilité du parc de métros et transports guidés urbains



L'Observatoire souligne tous les efforts réalisés dans le secteur des transports urbains : ceux-ci seront assurément accessibles aux personnes en fauteuil roulant en 2015. Il est toutefois vigilant quant à l'équipement des bus en dispositifs d'annonce sonore et visuelle des arrêts et à leur bon fonctionnement mais également à la formation des conducteurs de bus à l'utilisation de ces équipements.

3.1.5 Secteur tourisme : un développement des labels de qualité

3.1.5.1 La montée en puissance du label « Tourisme et handicap »¹¹

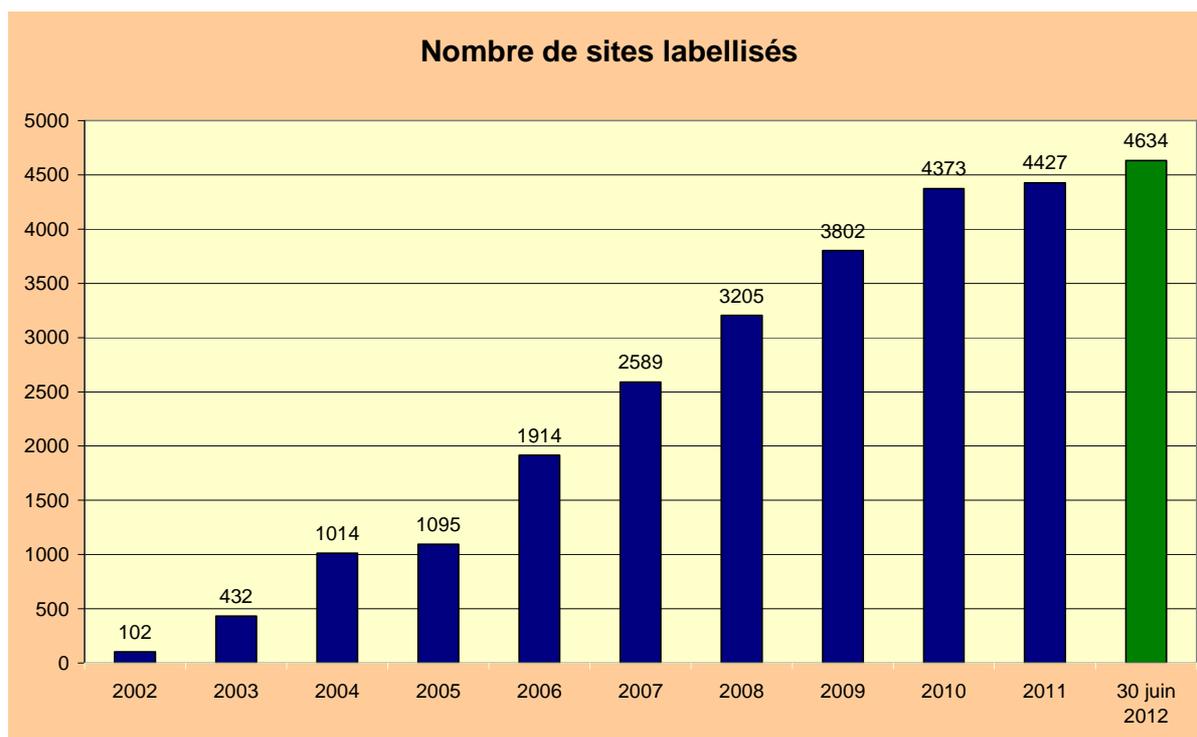
Dès 1998, le ministère chargé du tourisme a lancé des campagnes de sensibilisation sur l'accessibilité et a confié à l'Association Tourisme et Handicaps la gestion du label éponyme. L'objectif est de garantir l'accessibilité des équipements et d'apporter une information fiable aux personnes handicapées quant au niveau d'accessibilité des lieux

¹¹ Chiffre Association Tourisme et Handicaps

touristiques (ex : musées, hôtels, restaurants, offices de tourisme, pontons de pêche, parcours de promenade, etc.).

Le label « Tourisme et handicap », délivré après examen des dossiers de candidature en commissions régionales puis nationale, est attribué pour une, deux, trois ou quatre familles de handicap.

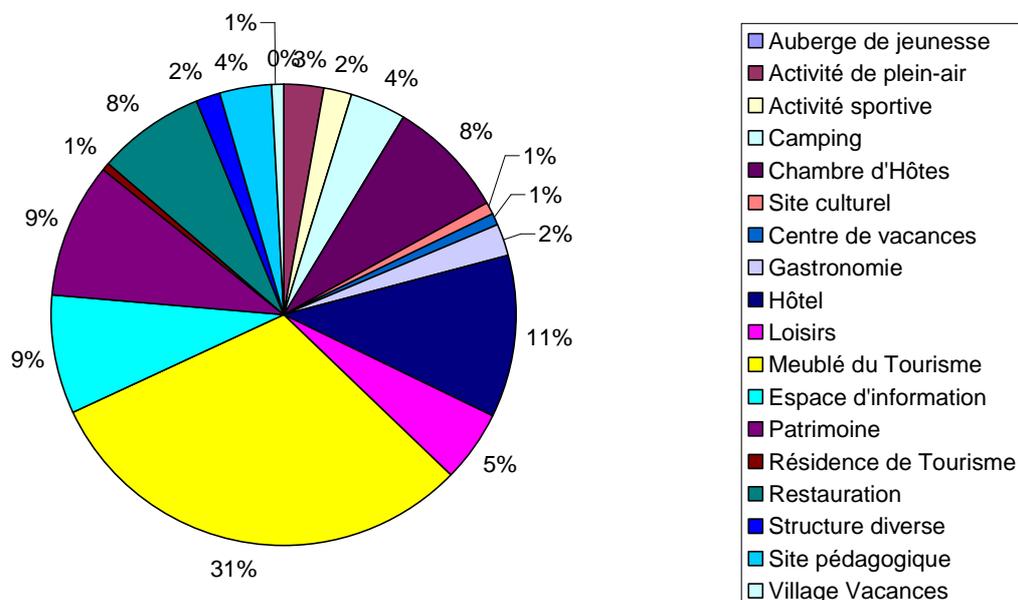
Au 30 juin 2012, 4 634 structures sont labellisées, couvrant toutes les régions métropolitaines (et près de 1 400 dossiers sont en cours d'instruction).



3.1.5.1.1 Les catégories de lieux touristiques labellisés

31 % des sites labellisés (soit 1 421) sont des meublés (gîtes, locations, etc.), 11 % (soit 525) des établissements hôteliers, 9 % (soit 436) sont des établissements dits « patrimoine châteaux », 8 % (soit 383) des chambres d'hôtes et 9 % (soit 394) des offices de tourisme.

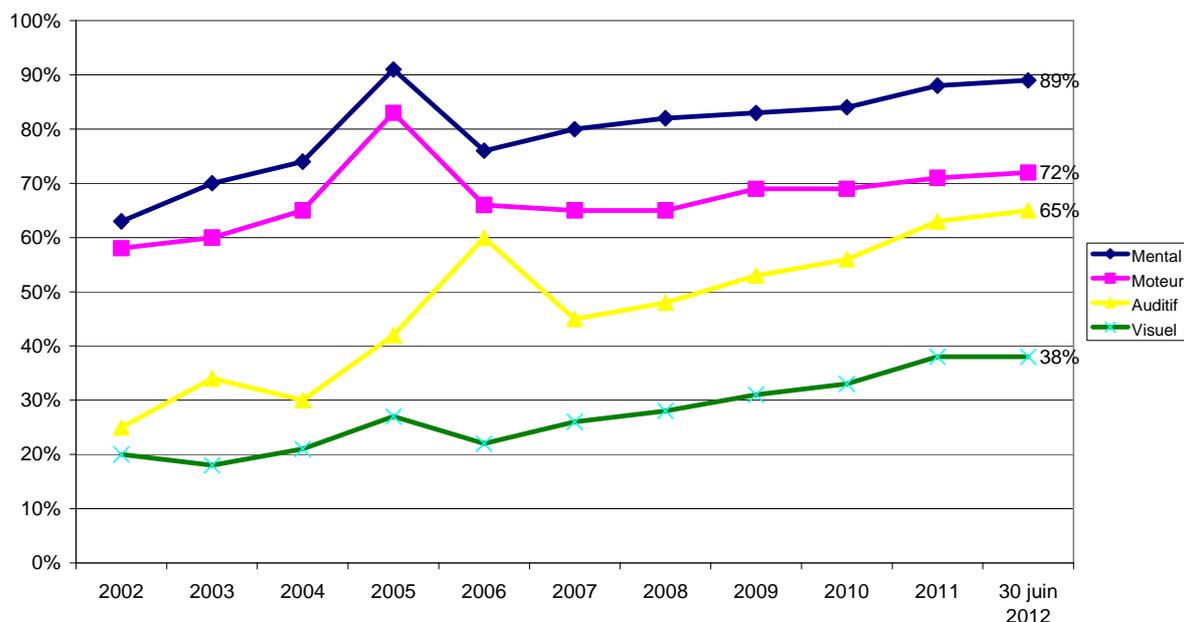
Les sites labellisés par type de structure (2012)



3.1.5.1.2 Les familles de handicap concernées

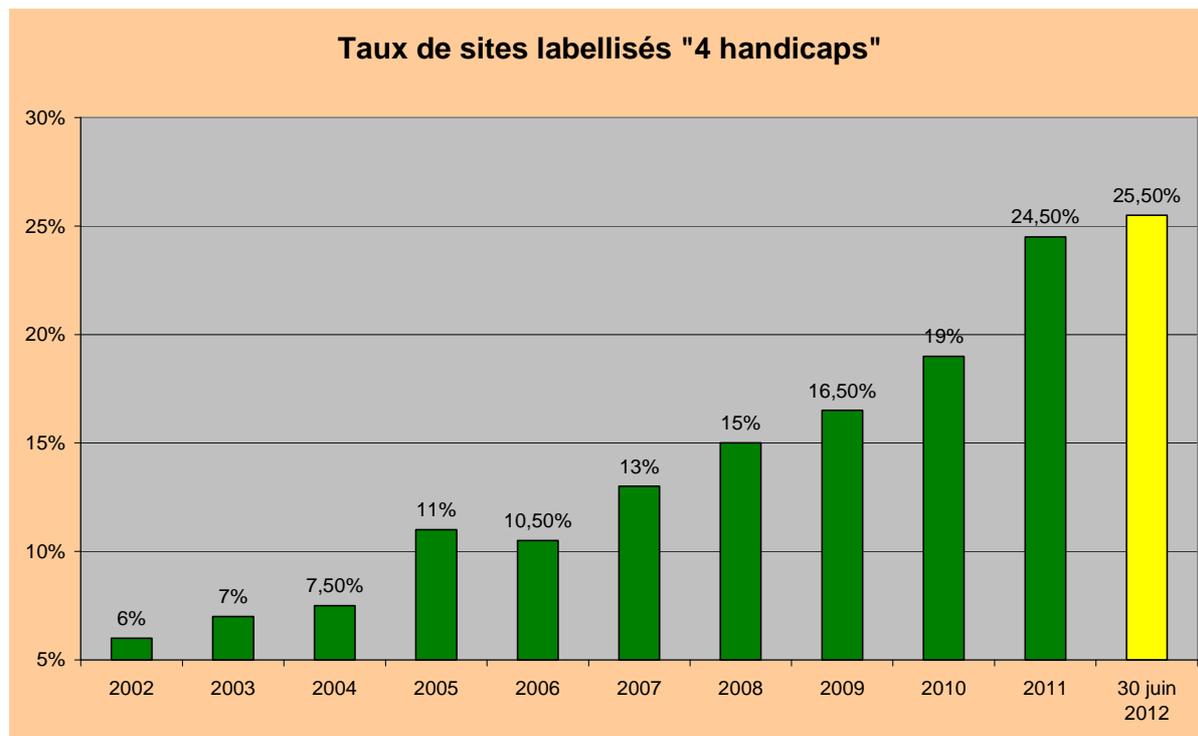
Au 30 juin 2012, 89 % des sites labellisés sont accessibles pour le handicap mental, cognitif ou psychique, 72 % pour le handicap moteur, 65 % pour le handicap auditif et 38 % pour le handicap visuel.

Répartition des sites labellisés par type de handicap



Près de 26 % des sites sont labellisés pour les quatre familles de handicap, 28 % pour trois familles, 32 % pour deux familles et 14 % pour une seule famille.

A compter du 1^{er} janvier 2012, le cahier des charges exige que le site candidat soit accessible dans un délai de quatre ans pour au moins deux familles de handicap. Les 14 % de sites actuellement labellisés pour une seule famille sont donc tenus d'évoluer d'ici 2016 pour prendre en compte au moins une nouvelle famille de handicap. Dans le cas contraire, ils ne pourront plus se prévaloir du label.



Depuis 2002, 1 044 candidatures ou sites ont été annulées ou se sont vus retirer le label.

3.1.5.2 Le label « Destination pour tous » : un déploiement en cours

3.1.5.2.1 Un dispositif aux objectifs clairement définis

En 2001, la création du label Tourisme et handicap, outil d'accompagnement des professionnels du tourisme pour la mise en accessibilité des lieux touristiques, a constitué une première étape essentielle dans la prise en compte de l'accès aux loisirs et aux vacances des personnes handicapées et à mobilité réduite.

L'exigence complémentaire de proposer aux personnes handicapées ou à mobilité réduite non seulement l'accessibilité des sites touristiques, mais également celle de l'ensemble de la chaîne de déplacement s'est fait progressivement jour. **C'est l'objectif du label « Destination pour tous » (DPT) qui a pour but de valoriser les collectivités proposant une offre cohérente globale, intégrant l'accessibilité des sites touristiques, mais facilitant aussi la vie quotidienne et l'ensemble des déplacements sur le territoire concerné.**

Une commission nationale a été installée en 2009 par les ministres chargés du tourisme et de la solidarité, avec pour mission de définir le label et de déterminer les conditions de son attribution. La présidence et la vice-présidence en ont été confiées à Mesdames Annette MASSON et Marie PROST-COLETTA, respectivement Présidente de l'Association Tourisme et Handicaps (ATH) et Déléguée ministérielle à l'accessibilité du ministère du Développement Durable.

La commission nationale a rendu en juin 2011 aux ministres chargés des solidarités et du tourisme un rapport synthétisant ses travaux.

Après concertation avec les associations représentatives des personnes handicapées, les acteurs professionnels, les représentants des élus et les services de l'Etat concernés, les axes principaux du label ont été définis. Ils sont les suivants :

1° Le label DPT doit correspondre à une offre globale et permanente (quelles que soient la saison et les conditions climatiques), variée (attractivité(s) touristique(s) principale(s), événementielle(s), activités culturelles, de plein air et sportives) et de qualité.

L'offre proposée englobe :

- Les prestations touristiques : hébergement, restauration, activités et équipements sportifs et de loisirs, activités de pleine nature, etc.
- Les services à la vie quotidienne : commerces de proximité, services de soins, d'aide et d'accompagnement, services ouverts au public.
- Les déplacements : cheminements pour arriver sur le territoire et déplacements en son sein, accessibilité des services de transport et de la voirie.

2° L'offre doit couvrir une large gamme de prix tout particulièrement en matière d'hébergement de restauration et d'activités, pour garantir une réelle accessibilité financière.

3° Le label, attribué pour trois ans, concerne les territoires qui auront développé l'accessibilité pour au minimum deux familles de handicap. Les territoires doivent faire l'objet d'un suivi annuel, et s'engager par ailleurs à développer de nouvelles prestations accessibles.

4° Le label doit être géré et attribué par une instance, construite sur le mode d'une commission nationale, regroupant les différents acteurs et permettant la concertation avec les associations représentatives de personnes handicapées. Cette même instance est chargée de veiller au respect des engagements par les territoires labellisés.

Avant de procéder au déploiement du nouveau label, il a été décidé de s'adosser à des territoires pilotes pour tester et conforter la pertinence des critères prédéfinis.

C'est pourquoi, à compter du 15 janvier 2011, 6 sites ont été sélectionnés¹² parmi les 21 candidats qui avaient souhaité participer à cette première phase. La typologie des territoires sélectionnés, de tailles et de modes de gouvernance différents, a permis de tester valablement les critères du label en secteurs urbain, littoral et de pleine nature.

¹² Il s'agit de deux villes : Angers et Bordeaux, 2 sites balnéaires : Balaruc-les-Bains et Saint-Gilles-Croix-de-Vie et 2 destinations plein air : canal du Midi et de la Robine et le Parc naturel régional du Morvan.

La faisabilité et la pertinence du label ayant ainsi été clairement établies, l'annonce de son déploiement a été faite lors de la Conférence nationale du handicap du 8 juin 2011 et la commission nationale « Destination pour tous »¹³ s'est réunie pour la première fois le 10 avril 2012 sous la présidence des ministres chargés des solidarités et du tourisme pour lancer le processus de déploiement.

3.1.5.2.2 La gestion opérationnelle du label

La délivrance du label et la gestion de la marque ont été confiées par les deux ministères à l'Association Tourisme et Handicaps, qui assure déjà la gestion du label éponyme. Cette association prend en charge également le secrétariat de la commission nationale « Destination pour tous », co-présidée par les ministres.

Le dispositif de labellisation prévu dans le cadre du règlement de la marque se déroule en quatre étapes :

1° les candidats déposent un dossier ;

2° la commission nationale en examine la recevabilité au regard de l'offre touristique globale, et peut également fixer pour chaque territoire les exigences minimales requises ;

3° Lorsque la demande est jugée recevable, les candidats doivent se soumettre à un audit réalisé par un opérateur indépendant. Le résultat de l'audit complète le dossier initial du demandeur ;

4° Le dossier est soumis à la délibération de la commission nationale, qui délivre ou non le label.

3.1.5.2.3 Préconisation

Préconisation 3 : L'Observatoire demande aux ministères chargés des personnes handicapées et du tourisme à ce que 2012 soit l'année des premiers territoires labellisés « Destination pour tous ».

3.1.6 Secteur sport : une pratique qui se démocratise

3.1.6.1 Infrastructures

Les établissements recevant du public (ERP) dans le domaine du sport ou autres installations sportives (lieux de pratique en milieu naturel nautique, terrestre, subaquatique, aérien ou de montagne) font majoritairement partie du patrimoine des communes ou des intercommunalités. La question de leur mise en accessibilité,

¹³ La commission est composée de quatre collèges :

- 6 représentants des administrations concernées (handicap, tourisme, accessibilité à la cité, sport, culture, collectivités locales) ;
- 6 représentants des PH et PMR : APF, UNAPEI, UNISDA, CNPSAA, UNAFAM, CNRPA ;
- 6 représentants des territoires et acteurs économiques : association des maires de France, Réseau national des destinations départementales, Fédération des comités régionaux du tourisme, Offices de tourisme de France, Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie, Union des métiers et des industries de l'Hôtellerie.
- 2 à 6 personnalités qualifiées proposées à parité par les ministères chargés des solidarités et du tourisme.

s'agissant d'équipements souvent vieillissants, est particulièrement sensible du fait de son coût.

Le ministère chargé des sports a mis en place par l'intermédiaire du Centre National pour le Développement du Sport (CNDS) des crédits régionalisés afin d'accompagner la mise en accessibilité des équipements et une enveloppe nationale pour les projets de grande envergure (16 équipements lourds pour 1,35 M€, 176 équipements de proximité pour 2,65 M€).

La base de données nationale RES (recensement des équipements sportifs), mise en place en 2004, recense de manière exhaustive les équipements sportifs au sens large et leurs caractéristiques. Après la loi du 11 février 2005, cette base de données a évolué pour prendre en compte la notion d'accessibilité au travers de deux variables qui sont renseignées de manière déclarative ou par enquête sur place. Elles précisent quelles zones de l'équipement sportif sont jugées accessibles aux personnes handicapées motrices et sensorielles.

Le RES recense 261 882 équipements sportifs (hors espaces et sites de sports de nature).

L'accessibilité est actuellement étudiée par rapport à cinq zones (aire d'évolution / de pratique, tribunes, vestiaires, sanitaires publics, sanitaires sportifs). Sur les équipements sportifs disposant de ces différentes zones (14 114 équipements, soit 5 % du nombre total d'équipements sportifs), 14 %¹⁴ sont déclarés totalement accessibles aux personnes handicapées motrices.

59 % des équipements sportifs (261 882 équipements hors sport de nature) ont une aire d'évolution (estimée) accessible aux personnes handicapées motrices. Parmi les seuls équipements qui en sont dotés, 33 % ont des vestiaires sportifs (estimés) accessibles, 31 % ont des sanitaires publics (estimés) accessibles, 26 % ont des sanitaires sportifs (estimés) accessibles et enfin 23 % des équipements sont dotés de tribunes (estimées) accessibles.

Une enquête menée en Ile-de-France portant sur 330 piscines montre qu'avec des aménagements légers (barre d'appui, adaptation légère de la chaîne de déplacement), il est possible de rendre 30 % des équipements accessibles.

Le ministère chargé des sports dispose d'un parc d'établissements (centres de ressources, d'expertise et de performance (CREPS) et établissements nationaux) dédiés à la performance sportive, à l'expertise, à la formation et à l'hébergement des acteurs du sport. Sur 21 établissements, 6 sont considérés comme accessibles en grande partie à tous les types de handicap car ils ont fait l'objet de rénovations lourdes ou ont été rendus accessibles dès leur conception. Pour 5 autres, les travaux de mise en accessibilité ont été engagés.

La programmation 2011-2013 relative aux établissements prévoit de poursuivre la mise en accessibilité des écoles et établissements. Les travaux de mise en accessibilité sont généralement engagés à l'occasion de travaux de rénovation lourds. Ainsi, en fonction des tranches de travaux, certaines parties des établissements sont mises en

¹⁴ Source : MS / RES / 14 juin 2012 - http://www.res.extranet.sports.gouv.fr/Accueil_Part.aspx

accessibilité. La base de données RES fait apparaître que 66 % des 261 882 équipements sportifs ont plus de 18 ans.

Avec une année médiane de mise en service des équipements de 1987, les besoins de rénovation sont importants.

Seuls 11 % des équipements ont été construits après 2005. Par conséquent, la plupart des équipements sportifs ne sont pas conformes aux nouvelles exigences d'accessibilité entrées en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2007 pour les ERP. Par ailleurs, seuls 19 % des équipements sportifs sont localisés dans des installations qui proposent des places de parking pour les personnes handicapées motrices.

3.1.6.2 Pratique sportive

Pratique sportive – Données chiffrées nationales	2007	2008	2009	2010
Montant des subventions destinées au public handicapé	140 251	3 903 271	3 587 217	4 350 593
Nombre d'associations subventionnées	221	1 885	1 917	1 916
Montant moyen par projet	385	1 090	1 239	1 220
Nombre d'emplois sportifs qualifiés	78	97	102	109,5
Enveloppe régionale moyenne « mise en accessibilité des équipements »	9 190	12 089	47 025	48 172
Nombre d'associations inscrites dans le « Handiguide des sports » ¹⁵	53	53	543	3 207
Nombre d'associations affiliées à la FFH ¹⁶ ou à la FFSA ¹⁷	675	920	1 156	1 615
Nombre d'associations inscrites dans le Handiguide des sports et affiliées à la FFH ou à la FFSA	0	0	60	734
Nombre de licenciés FFH ou FFSA	26 087	39 632	41 117	60 674

¹⁵ Handiguide des sports : guide national des structures sportives accueillant des personnes en situation de handicap.

¹⁶ FFH : Fédération française handisport

¹⁷ FFSA : Fédération française du sport adapté

L'Observatoire note avec la plus grande satisfaction l'augmentation régulière du nombre de licenciés et espère que les jeux paralympiques de 2012 conforteront cette dynamique.

3.1.7 Secteur audiovisuel : des avancées tous azimuts

3.1.7.1 Le sous-titrage

Le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) a veillé à intégrer, dans sa politique de conventions des chaînes, des dispositions de la loi du 11 février 2005 visant à rendre accessibles les programmes aux personnes handicapées auditives. La proportion des programmes devant être accessibles varie selon l'audience de la chaîne et son mode de diffusion.

3.1.7.1.1 Les chaînes à audience de plus de 2,5 %

Ces chaînes hertziennes doivent rendre accessible aux personnes sourdes ou malentendantes la totalité de leurs programmes, hors écrans publicitaires, à compter de 2010.

France Télévisions a tenu son engagement de sous titrer 100 % des programmes des antennes nationales : France 2, France 3, France 4 et France 5, grâce à sa filiale MFP, premier laboratoire français de sous-titrage.

France Télévisions a mobilisé ses équipes pour la mise à disposition du sous-titrage sur les programmes de télévision de rattrapage (« pluzz ») dès du 1^{er} semestre 2012.

Enfin, France Télévisions édite plus de 70 % de son catalogue de DVD en version sous-titrée par l'intermédiaire de sa filiale France Télévisions Distribution.

L'obligation d'accessibilité est également remplie par les services de télévision privés TF1, M6 et Canal+. Alors que les chaînes TMC et W9 ont rejoint le groupe des chaînes hertziennes dont l'audience dépasse 2,5 %, TMC a sous-titré la majeure partie de ses programmes durant l'année 2010 et W9 s'est engagé dans cette voie en novembre 2011.

3.1.7.1.2 Les chaînes hertziennes dont l'audience est inférieure à 2,5 %

En 2011, les chaînes de la TNT ont rendu accessible une partie de leurs programmes. Les difficultés techniques originelles ont été maîtrisées.

Le CSA avait demandé à ces chaînes de rendre accessibles 40 % de leurs programmes. Pour tenir compte des difficultés financières de certaines chaînes, des montées en charge avaient été proposées. Les résultats sont les suivants :

Chaînes	Obligation de sous titrage en 2010	Réalisation 2010 (en % du volume)	Obligation de sous titrage en 2011	Réalisation 2011 (en % du volume)
Canal + cinéma	40 %	83 %	40 %	87 %
Canal + Sport	40 %	47 %	40 %	45 %
Direct 8	20 %	15,2 %	30 %	31 %
Direct Star	15 %	3,3 %	30 %	0,7 %
Eurosport	400 heures	0 %	400 heures	2,6 %
Gulli	20 %	35 %	20 %	49 %
NRJ 12	20 %	30 %	30 %	30 %
NT1	20 %	19,6 %	50 %	69 %
Paris 1ère	20 %	25 %	30 %	36 %
Planète	20 %	20 %	30 %	40 %
TF6	20 %	43 %	30 %	35 %
TPS Star	40 %	57 %	40 %	53 %
W9	40 %	59 %	100 %	76 %

(Source : rapports du CSA)

3.1.7.2 La Langue des signes française (LSF)

Le service public de télévision a fait des progrès en offre d'émissions régulières doublées en langue des signes française (LSF) depuis 2005 : 153h30 en 2011 pour 105 heures en 2005, soit une croissance de 46 % en 5 ans. Il s'agit essentiellement de programmes d'information ou de programmes politiques.

Trois chaînes destinées aux enfants de 3 à 6 ans mettent à l'antenne chaque semaine une émission d'apprentissage de la langue des signes depuis 2010 et une émission en langue des signes à partir de 2011. La chaîne TIJI, qui avait mis à l'antenne ces deux émissions en 2010, a été rejointe par la chaîne Piwi et Playhouse Disney.

Deux chaînes pour enfants de 4 à 14 ans proposent des programmes en LSF : Gulli et Canal J avec *Fais moi signe* (émission permettant l'apprentissage de la LSF) et *À qui veut l'entendre*, émission qui permet de suivre pendant plusieurs jours l'immersion d'une jeune fille dans le monde des sourds.

Trois chaînes d'information de la TNT proposent des journaux d'information en LSF : BFM TV avec un journal d'information à 13 heures, I-Télé avec un journal d'information à 16h30, également diffusé sur le site Internet de la chaîne et LCI avec un journal d'information à 20 heures. Infosport propose un journal d'information accessible en LSF à 16h45. Canal+ a mis en ligne, sur son espace client, un espace d'information en langue des signes à destination des personnes sourdes ou malentendantes.

3.1.7.3 L'audio-description

La charte de l'audio-description portée par le CSA constitue le cadre de référence pour les professionnels, grâce à ses règles de qualité et de déontologie. A ce titre, le CSA a recommandé aux chaînes de créer un comité éditorial avec des personnes concernées afin de recueillir leur avis sur la qualité de l'audio-description des émissions diffusées avec ce procédé.

Canal+ s'est engagé à porter le nombre de programmes inédits en audiodescription à, au minimum, 4 en 2011, 12 en 2012 et 52 à partir de 2013. TF1 et M6 se sont engagés à porter le nombre de programmes inédits en audiodescription à, au minimum, 12 en 2011 et en 2012, 52 programmes annuels dont au moins 20 inédits en audiodescription à partir de 2013. TMC et W9 se sont engagés à porter le nombre de programmes inédits en audiodescription à, au minimum, 1 en 2011, 6 en 2012, 12 à partir de 2013.

Ces chaînes indiquent par une mention sonore leurs diffusions en audio-description dans les bandes-annonces et au début de la diffusion du programme. Les différents syndicats de la presse ont été sensibilisés par le CSA sur l'intérêt de faire apparaître sur les programmes TV le logo de l'œil barré.

Chaînes	Obligation en 2011	Nombre de programmes audiodécrits	Nombre de diffusions et rediffusions
TF1	12	17	36
M6	12	14	22
W9	1	3 + 1 programme court*	3 + 5 diffusions du programme court*
Canal+	4	5	29
TMC	1	1	1

*Le programme court *J'en crois pas mes yeux* a été diffusé sur W9 lors de la semaine pour le travail des handicapées

Le contrat d'objectifs et de moyens de France Télévisions prévoit le passage de 1 programme audio-décrit par semaine en 2011 à 2 par jour en moyenne en 2015.

France Télévisions a diffusé en audio-description en 2011, 40 longs métrages, 2 pièces de théâtre, 38 documentaires sur l'ensemble de ses chaînes. De plus, elle développe une application pilote sur smartphone de synchronisation des fichiers audio-décrits au programme en cours de diffusion (« FTVsync »).

Chaînes	Obligation en 2011	Nombre de programmes audiodécrits	Nombre de diffusions et rediffusions
France 2	52 sur les chaînes du groupe France Télévisions (COM)	41	41
France 4		4	11
France 5		14	39
Total	52	59	91

3.2 Des éclairages qualitatifs sur certains secteurs clés

3.2.1 La mobilisation des acteurs

3.2.1.1 Les éléments phares de la période 2010-2012

Après l'annonce par le Premier ministre que « 2010 sera l'année de la seconde phase de mise en œuvre de la loi handicap de 2005 », les événements et grands dossiers qui marquent la période 2010-2012 témoignent des efforts déployés, avec, comme point de départ, l'installation, le 11 février 2010, de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle.

La période 2010-2012 est marquée par la forte mobilisation des acteurs et se concrétise par la mise à disposition d'outils de mise en œuvre et des avancées réglementaires dont certaines sont fondatrices.

3.2.1.1.1 La mise en synergie des acteurs

Usagers, associations représentatives des personnes handicapées ou à mobilité réduite, partenaires institutionnels, professionnels du secteur se sont mobilisés autour :

- des journées territoriales de l'accessibilité (JTA), organisées en 2010 dans 95 départements, ont rassemblé 10 000 personnes ;
- des rencontres interrégionales de l'accessibilité de Metz (17 septembre 2010) et de Nice (3 décembre 2010) de même que le séminaire « Accessibilité du cadre bâti ancien protégé » des 17 et 18 mars 2011, la journée d'échange sur les commissions (inter) communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH) du 20 juin 2011 ou la journée « Ville accessible à tous », rencontre sur le thème de la voirie urbaine universelle du 27 septembre 2011, ou encore les 4^{èmes} et 5^{èmes} Assises nationales de l'accessibilité organisées lors des salons Autonomic de Paris des mois de juin 2010 et 2012, ont permis aux citoyens de s'exprimer sur l'accessibilité à la Cité et, au-delà, à l'ensemble des acteurs de la Cité d'échanger sur cette thématique ;
- des événements institutionnels des 8 juin et 9 décembre 2011 que sont la seconde Conférence nationale du handicap et la première Conférence sur la conception universelle ont respectivement permis au Gouvernement de réaffirmer sa mobilisation en faveur de l'accessibilité à la Cité et de confirmer son souhait du déploiement rapide de la conception universelle.

En revanche, l'Observatoire constate l'absence de retours de la part des conseils départementaux consultatifs des personnes handicapées sur le sujet « accessibilité ».

3.2.1.1.2 La mise à disposition d'outils pour la performance

3.2.1.1.2.1 Le centre de ressources et le recueil de belles pratiques et de bons usages en matière d'accessibilité de la Cité.

Le centre de ressources, inauguré le 9 février 2012, est accessible à l'adresse www.accessibilite.gouv.fr, et est chargé de rechercher, de valoriser et de diffuser les

belles pratiques et les bons usages en matière d'accessibilité et de conception universelle.

Le « florilège des belles pratiques et des bons usages en matière d'accessibilité de la Cité », qui regroupe les réalisations considérées comme les plus exemplaires, identifiées dans le cadre de l'opération nationale « Recueil de belles pratiques et de bons usages en matière d'accessibilité de la Cité » sont accessibles sur le site par secteur ou domaine. Une synthèse des informations les plus importantes pour les publics prioritaires (élus ou agents des collectivités locales, commerçants, particuliers) peut également être consultée (cf. 3.2.3).

3.2.1.1.2.2 Les guides et référentiels.

De nombreux guides ou brochures ont été publiés par les partenaires institutionnels, et mettent notamment à disposition des usagers les informations juridiques et pratiques relatives au stationnement réservé, à la circulation sur les trottoirs ou à l'accès aux lieux de culture.

Le centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (Certu) a par ailleurs publié, en février 2010, un ouvrage intitulé « Le transport à la demande en 140 questions » qui présente toutes les informations utiles à la création et à la gestion d'un service de transport à la demande.

L'association française de normalisation (AFNOR) a également publié en 2010 plusieurs référentiels relatifs aux bonnes pratiques sur les diagnostics d'accessibilité des ERP, sur la qualité du service dans les transports ou sur l'évacuation des personnes handicapées dans les établissements publics, ainsi qu'un guide de bonnes pratiques sur la chaîne de l'accessibilité du bâtiment et de ses abords.

3.2.1.1.2.3 Le déploiement de labels de qualité dans le secteur du tourisme

L'objectif du label « Destination pour tous », qui complète le dispositif prévu dans le cadre du label « Tourisme et handicap », a pour but de valoriser les collectivités proposant une offre cohérente globale, intégrant l'accessibilité des sites touristiques, mais facilitant aussi la vie quotidienne et l'ensemble des déplacements sur le territoire concerné (cf. 3.1.5.2).

3.2.1.1.3 Des actes et textes structurants au plan international et des avancées réglementaires ou jurisprudentielles au plan national

3.2.1.1.3.1 Le droit international

Après l'entrée en vigueur de la convention de l'ONU sur les droits des personnes handicapées le 20 mars 2010, premier traité international spécifique abordant les besoins des personnes handicapées, l'Organisation mondiale de la santé rend, le 9 juin 2011, son rapport sur le handicap, premier document d'étude internationale jamais publié sur ce thème, qui passe en revue les données sur la situation des personnes handicapées dans le monde.

La recommandation CM/Rec (2011) 14 du Conseil des ministres aux Etats membres vient également encourager le développement de mesures garantissant la participation des personnes handicapées à la vie politique et publique.

3.2.1.1.3.2 Le droit communautaire

Au plan communautaire, le règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE), qui entrera en application le 1^{er} mars 2013, est publié au JOUE du 28 février 2011. Ce texte complète le dispositif déjà encadré par sept règlements européens relatifs aux domaines aérien, ferroviaire, maritime et fluvial qui doivent trouver application dans le droit national.

3.2.1.1.3.3 Le droit national

Au plan national, un certain nombre de dispositions aménagent notamment les règles de construction et d'urbanisme.

La loi n° 2011-901 du 28 juillet 2011 tendant à améliorer le fonctionnement des maisons départementales des personnes handicapées et portant diverses dispositions relatives à la politique du handicap modifie notamment le code de la construction de l'habitation afin de prévoir les règles spécifiques applicables en matière d'accessibilité aux logements à occupation temporaire ou saisonnière.

L'ordonnance n° 2011-1916 du 22 décembre 2011 relative à certaines corrections à apporter au régime des autorisations d'urbanisme précise en particulier la procédure administrative à suivre pour l'aménagement intérieur d'un ERP.

Un arrêté du 22 novembre 2011 fixe le modèle du formulaire de la « Demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public (ERP) », le modèle du formulaire du « Dossier spécifique permettant de vérifier la conformité des établissements recevant du public aux règles d'accessibilité et de sécurité contre l'incendie et la panique » et le modèle du formulaire de la « Demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un immeuble de grande hauteur (IGH) » (JORF du 2 décembre 2011).

Les obligations d'accessibilité concernant les tribunes des enceintes sportives et la signalisation des routes et des autoroutes en ce qui concerne la signalisation des emplacements réservés aux véhicules utilisés par les personnes handicapées ou à mobilité réduite sont fixées par deux arrêtés du 17 mars 2011 (JORF du 12 avril 2011) et du 26 juillet 2011 (JORF du 4 août 2011).

Enfin, la sonorisation des signaux piétons autorisant la traversée des voies de tramway (R25) vient d'être intégrée dans la réglementation par modification de l'arrêté du 24 novembre 1967 : l'arrêté du 2 avril 2012 (JORF du 17 avril 2012) précise que le signal d'arrêt R25 doit être équipé d'un dispositif sonore pour les personnes aveugles ou malvoyantes. Le dispositif sonore est activé par télécommande et éventuellement par bouton poussoir. Il délivre un message spécifique pendant toute la durée de fonctionnement des feux rouges.

3.2.1.1.3.4 La jurisprudence

Par décision du 21 juillet 2009 (Association nationale pour l'intégration des personnes handicapées moteur, req. n°295-382), le Conseil d'Etat annule la possibilité de recours aux dérogations pour les bâtiments (ERP et logements) neufs. Des dérogations aux exigences de la loi du 11 février 2005 pour la mise en accessibilité du cadre bâti ne sont donc désormais possibles que pour les bâtiments et moyens de transports existants.

La Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité (HALDE), saisie d'une réclamation d'un masseur-kinésithérapeute relative à l'installation d'un portail automatisé fermant l'accès de la résidence où se trouve son cabinet, et estimant que le nouveau dispositif, non accessible à une partie de sa clientèle, entrave son activité professionnelle, a adopté, le 6 septembre 2010, une délibération établissant la discrimination indirecte par association à l'encontre du réclamant.

Par décision du 22 octobre 2010 (Mme B. – req. n°3 01572), le Conseil d'Etat, saisi par une avocate invoquant les préjudices subis du fait de l'absence ou de l'insuffisance d'aménagements lui permettant l'accès à certaines juridictions, reconnaît la responsabilité sans faute de l'Etat en raison de la rupture de l'égalité devant les charges publiques.

Par décision du 1^{er} juin 2011 (Association d'entraide des polios et handicapés, req. N°334-892), le Conseil d'Etat annule l'article R. 4214-27 du code du travail qui instaurait la possibilité de dérogation aux exigences d'accessibilité pour les lieux de travail installés dans des bâtiments nouvellement construits ou aménagés dans des locaux (lieux de travail neufs).

Le Conseil d'Etat a précisé dans sa décision n° 343364 du 22 juin 2012 que les services de transport collectif doivent être « rendus accessibles dans leur totalité aux personnes handicapées et à mobilité réduite dans un délai de dix ans à compter du 12 février 2005 », que les impossibilités techniques avérées (ITA) doivent être appréciées « au cas par cas, pour chaque ouvrage ou équipement en fonction de ses caractéristiques propres » et que les ITA ne sauraient résulter que « d'un obstacle de nature technique impossible à surmonter ou qui ne pourrait être surmonté qu'au prix d'aménagements spéciaux d'un coût manifestement hors de proportion avec le coût habituellement supporté pour rendre accessible le type d'ouvrage ou d'équipement considéré ». Le Conseil d'Etat rappelle notamment à travers cette décision que l'aspect économique ou budgétaire doit être pris en compte, y compris dans la mise en œuvre de la politique d'accessibilité.

3.2.1.2 Des belles pratiques remarquées

3.2.1.2.1 Access City Award

La Commission européenne, faisant le constat que près de 80 millions d'européens présentent un handicap, que le vieillissement de la population accroît chaque jour le nombre de personnes handicapées ou à mobilité réduite et que quatre européens sur cinq vivent en ville, a organisé en 2011 un concours en direction des villes.

Le prix annuel « Access City Award » a pour ambition :

- de présenter et de récompenser les villes qui prennent des initiatives marquantes destinées à améliorer leur accessibilité aux citoyens à mobilité réduite, et ce dans les aspects fondamentaux de la vie urbaine ;

- de mettre en lumière les meilleures initiatives permettant aux personnes handicapées de s'intégrer parfaitement au sein de la société et de jouir pleinement de leurs droits.

L'Access City Award récompense une ville de plus de 50 000 habitants qui mène une politique transversale et globale de mise en accessibilité simultanée des transports, du cadre bâti, des espaces publics, des technologies de l'information et de la communication et des services et des établissements publics.

Les villes françaises qui se sont engagées en faveur de l'accessibilité ont entendu l'appel de la commission et ont déposé des dossiers. Ont ainsi concouru en 2010, Amiens, Caen, Cannes, Evry, Grenoble et Nantes. En 2011, l'information ayant été plus largement diffusée, ce sont onze villes qui ont fait connaître leurs réalisations : Belfort, Bordeaux, Chambéry, Evry, Grenoble, Issy-les-Moulineaux, La Rochelle, Nantes, Strasbourg et Tourcoing.

En 2011, le jury national a présenté deux dossiers à la Commission européenne et la ville de Grenoble s'est vu décernée, lors de la conférence pour la Journée Européenne des Personnes Handicapées les 1^{er} et 2 décembre 2011 à Bruxelles, la mention spéciale « Services Publics ».

La Commission européenne a reconduit en 2012 une troisième session de l'Access City Award.

3.2.1.2.2 Le prix « Patrimoine pour tous, Patrimoine pour chacun »

Le ministère de la culture et de la communication délivre chaque année, depuis six ans, un prix. Il vise à promouvoir une structure qui met « l'accessibilité pour tous » au cœur de son projet d'établissement. Il est ouvert aux établissements patrimoniaux relevant des collectivités territoriales (Archives, musées de France, monuments historiques, Villes et Pays d'Art et d'Histoire) et à l'ensemble des établissements patrimoniaux nationaux. Il est récompensé par une dotation de 50 000 € au lauréat.

L'édition 2011 « Patrimoines pour tous, Patrimoine pour chacun » a permis de récompenser les deux établissements patrimoniaux suivants, qui se sont partagé le prix :

1. Le Centre d'Interprétation de l'Architecture et du Patrimoine du château de Saint-Suzanne en Mayenne, qui présente un large éventail d'outils adaptés et d'activités de découverte du patrimoine ;
2. Le musée de Saint-Jean d'Angély en Charente-Maritime propose des dispositifs de médiation adaptés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

L'édition 2012 récompense cinq établissements :

1. Dans la catégorie des établissements relevant des collectivités territoriales :
 - a. Le musée de la Lutherie et de l'Archeterie de Mirecourt ;
 - b. Le Pont-Transbordeur de Rochefort – Echillais ;
 - c. Le musée départemental de la Préhistoire de Solutré.
2. Dans la catégorie des établissements nationaux :
 - a. Le Palais du Tau à Reims, géré par le Centre des monuments nationaux ;
 - b. Le Musée du Quai Branly, à Paris, pour la qualité du travail de ses équipes de médiation..

3.2.1.2.3 Recueil de belles pratiques et de bons usages en matière d'accessibilité de la voirie



Le ministère du Développement durable a lancé en avril 2011 un appel à projets de réalisations exemplaires en matière d'accessibilité dans les domaines des transports, de la voirie, du logement et des établissements recevant du public. Il s'agissait de valoriser des actions concrètes qui améliorent l'accessibilité et qui peuvent éclairer les maîtres d'ouvrage qui souhaitent bénéficier des solutions retenues à l'occasion d'opérations réussies.

220 dossiers ont été déposés dans un temps très contraint. Ils ont donné lieu à un examen sur la base d'une grille d'analyse construite autour de 6 critères essentiels que sont la qualité d'usage, la qualité urbanistique, esthétique et l'innovation, la sécurité, la qualité environnementale, la gouvernance et la concertation, l'économie générale de la réalisation, par un jury départemental pluridisciplinaire, comprenant notamment des associations de personnes handicapées.

Le jury national a retenu 14 dossiers qui se sont vu décerner le titre de « lauréat 2012 des belles pratiques et des bons usages en matière d'accessibilité ». Il s'agit, en matière de :

- ERP :
 - la mise en accessibilité de la mairie de Villebois-Lavalette (16) ;
 - la création d'une auberge de jeunesse à Dunkerque (59) ;
 - la construction de la bibliothèque de l'INSA de Lyon (69) ;
 - la mise en accessibilité du refuge-porte du Parc national de la Vanoise (73).
- Logement :
 - la démarche de l'office public de l'habitat du Saint-Quentinois (02) ;
 - la création de logements adaptés pour personnes très lourdement handicapées sur la commune d'Ifs (14) ;
 - l'adaptation de gîtes pour personnes à mobilité réduite à Dragey-Ronthon (50).
- Transport :
 - la mise en accessibilité du réseau de transport en commun de la communauté d'agglomération de Brive (19) ;
 - la rénovation de la gare du Val d'Or à Saint-Cloud (92) ;
 - la réponse des taxis G7 aux besoins de mobilité sur l'Île de France.
- Voirie :
 - la création d'un sentier à Penfoulic (29) ;
 - la réalisation d'un ascenseur urbain à St-Lô (50) ;
 - la création d'un jardin sensoriel à Haussimont (51) ;
 - la mise en application d'un PAVE à Sommières-du-Clain (86).

60 des plus belles réalisations ont été rassemblées dans un recueil de bonnes pratiques permettant une large diffusion auprès de la communauté des acteurs de l'accessibilité. Celles-ci sont consultables à l'adresse suivante :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Le-florilege-de-belles-pratiques.html>

3.2.1.2.4 Prix des collectivités accessibles

Depuis deux ans, à l'occasion du salon des maires et des collectivités locales, la Gazette Santé-Social et le Courrier des Maires en partenariat avec le FIPHFP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique), le CNFPT (Centre national de la fonction publique territoriale), la FFB (Fédération Française du Bâtiment) et sous le haut patronage du ministère du Développement durable décernent « Les Prix des collectivités accessibles ». Ces prix soutiennent et récompensent des réalisations innovantes de collectivités locales en faveur de l'accessibilité dans quatre catégories : espace public et habitat, transports et déplacements, nouvelles technologies, emploi.

Le jury, en 2011, a étudié 45 dossiers en se basant sur une série de critères : politique volontariste de la collectivité, démarche de concertation avec les associations et les administrés, innovation et dimension sociale des réalisations, formation des élus et des agents, programmation de la démarche (calendrier, financements), conception globale du projet pour toucher tous les publics.

Le palmarès 2011 comptait cinq prix :

- Catégorie Espace public/Habitat :
 - Moins de 40 000 habitants : Ville de [Notre Dame de Gravenchon](#) ;
 - Plus de 40 000 habitants : Ville de [Beauvais](#).
- Catégorie Emploi :
 - Plus de 40 000 habitants : Ville d'[Orléans](#).
- Catégorie Transports/Déplacements :
 - Moins de 40 000 habitants : Communauté de communes de [Canal-Lirou](#) ;
 - Plus de 40 000 habitants : Communauté d'agglomération du [Grand Dax](#).
- Catégorie Nouvelles Technologies :
 - Plus de 40 000 habitants : Ville et CCAS de [Nancy](#).
- Catégorie Coup de cœur du jury :
 - Moins de 40 000 habitants : Ville de [Frouard](#).
 - Plus de 40 000 habitants : Conseil Général de la [Dordogne](#).

3.2.1.2.5 Trophées de l'accessibilité

Les associations « Conseil National du Handicap » et « Accès pour tous » organisent, depuis deux ans, des « Trophées de l'Accessibilité » qui récompensent des démarches et des initiatives pérennes. Pour être éligibles, elles doivent être portées par une dynamique globale et commune à tous les acteurs, tout en traduisant des changements de regard et de comportement. L'objectif est de faire découvrir des attitudes, des bonnes pratiques et des réalisations exemplaires au niveau national et provenant de multiples partenaires.

Les Trophées de l'Accessibilité décernent notamment un « Trophée Conseils d'enfants et de jeunes » en partenariat avec l'Anacej¹⁸. Ce trophée a pour objectif de sensibiliser les jeunes conseillers de tout le territoire français aux questions liées au handicap et à l'accessibilité et encourager les actions menées dans ce domaine.

¹⁸ Association nationale des conseils d'enfants et de jeunes

Les lauréats des trophées 2012 sont :

- Trophée Changer le Regard : le film « Intouchables » – Eric Toledano et Olivier Nakache ;
- Trophée Conseil d'enfants et de jeunes : Conseil Municipal d'enfants de la ville d'Echirolles (38) ;
- Trophée Etablissements Recevant du Public : le palais du Tau à Reims ;
- Trophée Accessibilité & Emploi : Dispositif régional CAP VAE, Centre de la Gabrielle-MFPASS ;
- Trophée Produit accessible à tous : la banque d'accueil adaptée de l'Association des Aveugles et Amblyopes d'Alsace-Lorraine ;
- Trophée Accessibilité, Intégration, Mixité et Citoyenneté : l'espace détente de la base de loisirs de Cergy-Pontoise ;
- Trophée Collectivités Territoriales :
 - Petites communes : Fomperron (79) ;
 - le Syndicat Mixte d'Aménagement Touristique de l'Aulne et de l'Hyères.
- Trophée Communication et Sensibilisation : Les Pros de l'Accessibilité – FFB.

Les associations « Conseil National du Handicap » et « Accès pour tous » décerneront les trophées 2013 dès le mois de février 2013.

3.2.1.3 Des productions : tous acteurs tous azimuts

Informé, sensibilisé, nombreux sont les partenaires qui veillent à accompagner la loi du 11 février 2005 pour que les acteurs, les maîtres d'ouvrage, d'œuvre trouvent des réponses à leurs interrogations. Certaines de ces publications veulent, en sus, renseigner les usagers sur leurs droits. Tous ont un objectif commun : celui de porter la loi du 11 février 2005 et de faire partager la volonté d'accessibilité. Ils sont les marqueurs de la montée en puissance de la mise en accessibilité de la Cité.

La présentation des publications ne peut être exhaustive dans un rapport qui se veut généraliste, ils sont pour beaucoup consultables sur le centre de ressources <http://www.developpement-durable.gouv.fr/-Centre-de-Ressources-de-l-.html>.

Il est toutefois possible dans un « inventaire à la Prévert » de mettre en exergue ci-après certaines des publications produites récemment et qui ont eu un fort impact.

3.2.1.3.1 Les associations de personnes handicapées

3.2.1.3.1.1 Le baromètre APF-L'Express

Depuis trois ans, l'APF, en lien avec l'hebdomadaire L'Express, publie un baromètre de l'accessibilité. Cet outil permet de mesurer l'avancement des travaux d'aménagement des villes-chefs lieux de département. Il s'agit d'un outil de communication qui permet, à chaque anniversaire de la loi, de nourrir la presse locale et la presse professionnelle. Sa parution donne lieu à de nombreux échanges autour de l'accessibilité dans les villes concernées. Il a un remarquable effet de mobilisation, notamment sur les villes les moins bien classées.

Il importe de noter que « l'APF constate une légère amélioration de l'état d'accessibilité des communes de France ».

Il est consultable sur <http://presse.blogs.apf.asso.fr/media/01/02/1405009283.pdf>.

3.2.1.3.1.2 Le guide de la FNATH pour les membres des CCDSA

En 2011, avec l'appui du groupe La Poste, la FNATH a rassemblé dans un ouvrage, le guide du représentant des personnes handicapées dans les commissions d'accessibilité, les textes relatifs aux CCDSA mais aussi aux CAPH et développé les aspects réglementaires et les éléments de qualité d'usage dans les volets accessibilité de la loi qui concernent les ERP, les bâtiments d'habitation collectifs et la voirie.

Cet ouvrage très complet et pédagogique donne une autre approche de tous ces éléments.

Il est consultable sur le site de la FNATH :

http://www.fnath.org/upload/file/evenementiel/guide_accessibilite/guideTOTAL8.pdf

3.2.1.3.1.3 Unapei

L'Unapei a édité le Guide pratique de l'accessibilité qui indique les actions à engager pour faciliter l'accès de la cité aux personnes handicapées mentales. Cet outil liste et explique les recommandations à suivre, avec trois divers degrés d'exigence, pour rendre accessibles lieux, services et produits aux personnes handicapées mentales. Ce guide propose des fiches pratiques pour mettre en œuvre ces recommandations.

Il est consultable sur : <http://www.unapei.org/IMG/pdf/GuideAccess.pdf>

3.2.1.3.1.4 Fédération des aveugles de France

La Fédération des aveugles de France (FAF) a produit des documents atypiques qui ont largement été repris par les médias. L'objectif, celui de sensibiliser le grand public aux difficultés de la vie quotidienne des personnes aveugles, semble avoir été atteint. C'est avec un certain aplomb et beaucoup d'humour que ces publications (calendrier 2012 et « un aveugle à l'Elysée » édition Arcane), qui ont pour finalité de faire évoluer le regard, ont été largement diffusées.

3.2.1.3.1.5 Accessibilité des bureaux de vote

Ce sujet d'actualité en 2012 a entraîné la parution de guides pour aider les mairies dans la mise en œuvre de cette obligation : APF et FNATH.

A consulter sur :

<http://accessibilite-universelle.apf.asso.fr/media/01/01/3128617981.pdf>

<http://www.fnath.org/upload/file/03%20-%20Action%20revendicative/Actions%20diverses/2012.01.23.%20ElectionsSansEntraves.pdf>

<http://www.unisda.org/spip.php?article486>

3.2.1.3.2 Les organisations professionnelles

3.2.1.3.2.1 FFB et FNAIM

Sensibiliser à l'impact de la loi du 11 février 2005 sur les questions de gestion des immeubles en copropriété et des rapports propriétaire/locataire, la FNAIM avec l'appui de la FFB a publié un mémento de l'accessibilité pour l'administrateur de biens.

Il est consultable sur :

http://www.ffbatiment.fr/Files/pub/Fede_N00/FFB_PUBLICATION_3349/0a86dad0-809a-4c88-b302-14aed7625c4f/PJ/Memento_FFB_FNAIM.pdf

3.2.1.3.2.2 Le secteur de l'hôtellerie-restauration

Inquiètes de l'impact de la loi sur leurs établissements et de la difficulté d'appropriation de la loi et de ses textes d'application, quatre organisations professionnelles (FAGIHT, GNC, SYNHORCAT, UMIH) ont, en lien avec les associations de personnes handicapées, participé à la rédaction d'un guide très complet, associant réglementation et qualité d'usage. Elles ont fait une large promotion de cet outil auprès de leurs adhérents.

Il est consultable sur :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Cafes-hotels-restaurants-et.html>

3.2.1.3.3 Les services de l'Etat

3.2.1.3.3.1 Le ministère du développement durable

Toutes les publications, guides, fiches techniques, etc. de ce ministère en charge de la réglementation relative à l'accessibilité et de sa mise en œuvre dans les aspects construction, transport et voirie, préparés tant par ses services d'administration centrale (DGITM, DHUP, DMA) que par ceux de son réseau scientifique et technique (notamment le Certu) ou ses services déconcentrés sont consultables sur <http://www.developpement-durable.gouv.fr/-S-informer-.html>

3.2.1.3.3.2 Le ministère des sports

Le ministère conduit depuis 2003 une politique volontariste afin que le sport soit un outil de promotion individuelle, d'intégration sociale et professionnelle favorisant la santé et l'autonomie des personnes handicapées. La possibilité pour ces personnes à l'instar de tout citoyen d'accéder aux sports et aux activités physiques de leur choix est une priorité. Pour accompagner les collectivités locales dans la mise en accessibilité des gymnases et des piscines, deux guides thématiques ont été publiés.

Ils sont consultables sur :

http://www.handicaps.sports.gouv.fr/images/stories/fichiers/prnsh/productions_prnsh/guideaccs.pdf

http://www.handicaps.sports.gouv.fr/images/stories/fichiers/prnsh/productions_prnsh/guide_usage_version_Internet.pdf

3.2.1.3.3 Le ministère de la culture et de la communication

Le ministère de la culture et de la communication conduit depuis 2001, avec la création de la commission nationale culture et handicap, une politique volontariste en faveur de l'accès des personnes handicapées à l'offre culturelle. Le ministère a entrepris la réalisation d'une série de guides pratiques de l'accessibilité à destination des professionnels de la culture. Les trois premiers ouvrages de la collection « culture et handicap » (un guide de portée générale (paru en 2007), un deuxième guide consacré au spectacle vivant (paru en 2009), un troisième guide dédié à l'accueil des personnes handicapées mentales dans les lieux de culture en 2010), sont téléchargeables sur le site internet du ministère de la culture et de la communication.

<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Developpement-culturel/Culture-et-handicap-site-EC/Guides-pratiques>

3.2.1.4 Les commerces à l'aune de l'accessibilité

3.2.1.4.1 Panorama des politiques d'accompagnement

Les collectivités territoriales, les chambres de commerce et d'industrie, les chambres des métiers et de l'artisanat, les syndicats professionnels et les groupements du secteur du commerce, les services de l'État, les CAUE, les associations de personnes handicapées, tous ces organismes se mobilisent pour accompagner les commerçants dans la mise en accessibilité de leurs établissements.

Le CETE Normandie Centre, service technique du ministère du développement durable, a dressé un panorama de toutes les actions menées par ces organismes qui peuvent être présentées selon la typologie suivante :

- les actions d'information et de sensibilisation,
- les aides méthodologiques, techniques et administratives,
- les aides financières,
- les actions de valorisation des commerces rendus accessibles,
- et les démarches globales.

3.2.1.4.1.1 Les actions d'information et de sensibilisation

L'étape première, la plus développée, réside dans l'information des commerçants sur l'échéance de 2015 et leur sensibilisation aux enjeux de l'accessibilité.

Les réunions publiques :

Elles sont le plus souvent organisées de manière multipartenariale : une collectivité territoriale ou une chambre consulaire est en charge de son pilotage, la direction départementale des territoires présente les aspects réglementaires, une association de commerçants témoigne et les associations de personnes handicapées sensibilisent les participants à l'accessibilité et au handicap. Il s'agit de répondre aux questions concrètes des commerçants.

Les journées généralistes :

Les journées d'échanges/réunions généralistes organisées par les chambres consulaires ou les organisations professionnelles comportent généralement un volet accessibilité.

Ainsi les événements organisés dans le cadre de l'opération « Passion commerces » de l'ACFCI¹⁹ ont traité de l'accessibilité et de l'aménagement des points de vente.

Le porte à porte :

Le démarchage démontre une efficacité supérieure : la visite sur place permet d'échanger directement avec le commerçant, d'effectuer un premier état des lieux du local et de proposer des réponses personnalisées. Les villes de Grenoble et Saint-Brieuc ont notamment déployé ce type d'action. L'association Jaccede.com organise, avec l'appui des collectivités territoriales, des journées de l'accessibilité : des groupes de bénévoles (personnes handicapées et personnes valides) vont à la rencontre des commerçants pour les sensibiliser et référencer le niveau d'accessibilité de leur local. L'Association des Paralysés de France (APF) réalise régulièrement des opérations de testing : les adhérents de l'APF font le tour des ERP pour juger de leur accessibilité.

Les documents d'information :

De très nombreux guides ont été publiés. Un bref panorama de ces documents est présenté dans la partie 3.2.1.4.2. Ces documents d'information sont diffusés lors des réunions publiques mais aussi à l'occasion de démarches administratives (demandes d'autorisation de travaux, création d'entreprise, etc.) et mis en ligne sur les sites Internet des organismes qui les ont publiés.

Un relais démultiplicateur : la presse

Enfin, la presse (nationale et locale) constitue un relais essentiel pour toucher le plus de commerçants possible. Au niveau national, le ministère de l'économie et des finances et l'institut national de la consommation ont lancé une campagne TV et radio entre novembre 2011 et janvier 2012. La presse quotidienne régionale restitue très régulièrement les échanges qui ont eu lieu lors des réunions publiques d'information. Elle rend compte des opérations de testing de l'APF ou des journées de l'accessibilité de l'association Jaccede.com.

3.2.1.4.1.2 Les aides méthodologiques, techniques et administratives

Des guides techniques qui répondent à des questions concrètes liées, par exemple, à l'accueil du client, au repérage dans le commerce (visuel, sonore, tactile), au repérage des produits (signalétique, éclairage) et au confort (attente, essayage) complètent les documents d'information.

Des personnes ressources :

Des référents accessibilité ont été désignés au sein des chambres consulaires et de certaines collectivités territoriales. Interlocuteurs privilégiés des commerçants, ils répondent aux demandes : conseils, identification de solutions techniques et présentation des procédures administratives. A titre d'exemple, le service urbanisme de Mulhouse apporte conseil et appui technique et la CCDSA du Nord a créé un groupe de travail pour recevoir les professionnels.

¹⁹ Les différentes organisations porteurs de politiques d'accompagnement des commerces sont ici citées à titre d'illustration et mettent en évidence la diversité des types d'organisations et des territoires impliqués.

Un état des lieux des commerces pour mieux agir :

Des grilles d'auto-diagnostic ont été développées et mises à disposition. Celles-ci permettent aux commerçants de réaliser une évaluation succincte du niveau d'accessibilité de leur local. Ainsi l'association de commerçants Annecy-Vita'ville propose sur son site Internet un questionnaire d'auto-évaluation qui permet d'identifier les points forts et les pistes de progrès du local. Pour chacun des points interrogés, il apporte une première information concrète.

L'emploi de grilles d'auto-diagnostic permet aux organismes territoriaux (villes, CCI, etc.), par la collecte des questionnaires, de dresser un état des lieux territorial de l'accessibilité puis d'élaborer une politique publique efficiente.

Des pré-diagnostic sont parfois réalisés par des agents des collectivités territoriales et des chambres consulaires. Ils consistent à dresser un état des lieux des conditions d'accessibilité du local et à esquisser des pistes d'amélioration²⁰. Ainsi la CCI du Pays d'Auge a désigné deux techniciens, la CCI d'Alençon cinq agents. Le Collectif Handicap et Accessibilité pour Tous (CHAT) a signé une convention avec Valenciennes Métropole et de nombreuses collectivités pour réaliser des pré-diagnostic. Une vigilance toute particulière est apportée à la formation des agents qui procèdent à ces pré-diagnostic.

Certains acteurs proposent également la possibilité d'un financement partiel d'un diagnostic complet réalisé par un bureau d'études extérieur. Ainsi, la CCI Nord de France et la Région Nord Pas de Calais subventionnent une mission de diagnostic qui n'est facturée que 95 € TTC au commerçant. La chambre des métiers et de l'artisanat de Haute-Garonne s'est engagée à participer à hauteur de 50 %, plafonnée à 100 € par diagnostic.

L'accompagnement administratif et technique de la phase « travaux » :

Les travaux réalisés dans les commerces et les demandes de dérogation aux règles d'accessibilité étant soumis à autorisation administrative, les exploitants peuvent être accompagnés administrativement. Par exemple, la CCI de Nantes Saint-Nazaire propose une analyse de la situation économique du commerce, analyse qui permet d'objectiver toute demande de dérogation pour disproportion manifeste entre la mise en accessibilité et ses conséquences pour l'établissement.

Comme la mise en accessibilité passe parfois par l'installation de rampes sur le domaine public, certaines villes ont souhaité définir explicitement leurs règles d'installation. Ainsi, la ville de Grenoble a créé un « droit à l'accessibilité » en autorisant le débordement des rampes d'accès des commerces sur le domaine public. En outre, nombre de communes exonèrent les commerçants de toute redevance d'occupation du domaine public.

Les politiques d'accompagnement de mise en accessibilité des commerces peuvent porter sur la réception des travaux. Ainsi, la CCI du Pays d'Auge a mandaté un bureau d'études chargé de s'assurer de la conformité des travaux réalisés. La mairie de Beauvais a généralisé la visite avant ouverture²¹, qui permet de vérifier sur place la mise en accessibilité effective.

²⁰ Les résultats d'une analyse qualitative des grilles de diagnostic et d'auto-diagnostic des commerces sont présentés en section 352 du présent rapport.

²¹ La visite avant ouverture de l'ERP est obligatoire :

- sur le volet accessibilité, uniquement pour les ERP de 1^{ère} à 4^{ème} catégories dont les travaux réalisés ne sont pas soumis à permis de construire

Disposer de professionnels du bâtiment compétents est un atout supplémentaire pour favoriser, *in fine*, les conditions d'une accessibilité de qualité. A ce titre, la confédération des artisans et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB) et la fédération française du bâtiment (FFB) ont respectivement créé les marques « Handibat » et « Les Pros de l'accessibilité ». Ces labels ont pour objectif d'apporter une information fiable, homogène et objective sur les compétences des professionnels intervenant dans le domaine de l'accessibilité. Autre approche : la CCI du Vaucluse propose aux professionnels des formations spécifiques à la réglementation sur l'accessibilité avec l'ordre des architectes, le syndicat des architectes et la direction départementale des territoires. D'autres organismes, comme le CNISAM et le CEP-CICAT, offrent des formations professionnalisantes.

La liste des entreprises formées ou labellisées est disponible sur le site Internet des organismes formateurs ou délivrant le label. Elle peut également être reprise dans les documents d'information publiés à l'intention des commerçants (cas du guide de la chambre des métiers et de l'artisanat « Accessibilité pour les entreprises dans le Val-d'Oise »). Les commerçants peuvent ainsi faire travailler des professionnels du bâtiment compétents.

3.2.1.4.1.3 Les aides financières

Les aides peuvent prendre des formes plus ou moins directes pour les commerçants : il peut s'agir de la mise à disposition d'un conseiller de chambre consulaire ou de collectivité territoriale, de la réalisation gratuite de pré-diagnostic ou du subventionnement partiel de diagnostic complet²². Les commerçants peuvent également bénéficier de subvention pour les travaux d'accessibilité.

Les aides nationales :

Au niveau national, le principal outil est le fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce (FISAC), l'octroi de la subvention du FISAC étant conditionné à un engagement financier de la collectivité. Bordeaux, Grenoble, Saint-Brieuc, Kremlin-Bicêtre, Bourg-la-Reine, Longjumeau, Vincennes, Pézenas, Cluses et Beauvais ne sont qu'un faible échantillon des villes qui se sont engagées dans cette démarche.

Les commerçants peuvent bénéficier d'autres aides nationales : d'une part l'entreprise publique OSEO a mis en place un prêt participatif pour la modernisation et la transmission des entreprises de la restauration et d'autre part l'Agefiph peut être sollicitée par toute entreprise qui emploie ou souhaite employer des travailleurs handicapés.

Les aides locales :

Au niveau local, des régions et des départements ont créé des dispositifs facilitant financièrement la mise en accessibilité des entreprises. Ainsi la Région Île-de-France favorise la modernisation des entreprises artisanales en subventionnant les travaux d'aménagement ou de remise aux normes. La Région Nord-Pas-de-Calais a adopté un

- sur le volet sécurité incendie, uniquement pour les ERP de 1^{ère} à 4^{ème} catégories et pour les ERP de 5^{ème} catégorie disposant de locaux à sommeil.

²² Ces actions ont pu être développées grâce à un soutien financier de l'État : celui-ci a signé des conventions DEVECO régional avec les chambres régionales des métiers et de l'artisanat par lesquelles ces chambres s'engageaient à accompagner les entreprises dans « l'adaptation de leur accessibilité aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées ».

programme régional de dynamisation des entreprises commerciales et de services. Le Conseil Général d'Ille-et-Vilaine peut verser aux artisans et commerçants implantés dans une ville de moins de 2 000 habitants une subvention lors de la réalisation de travaux. Le Conseil Général du Morbihan vient de créer un dispositif financier « Accessibilité commerces » qui vise la mise aux normes des 5 500 commerces. Cette dernière initiative complète celles de la CCI et de la CMA qui réalisent des pré-diagnostic.

3.2.1.4.1.4 Les actions de valorisation des commerces rendus accessibles

Les actions de valorisation des entreprises et des bonnes pratiques créent une émulation et récompensent les entreprises.

Les labels et les concours :

Ainsi des labels ont été créés et des concours organisés pour identifier et valoriser les commerces les plus accessibles. La ville de Lyon a mis en place le label « Commerce handi-accueillant » ; les commerçants ont bénéficié d'une campagne de presse et peuvent apposer l'autocollant du label sur leur vitrine. L'entreprise Handistar organise tous les deux ans, avec Rennes Métropole, le collectif associatif Handicap 35 et les associations APF, AVH et Jaccede.com, le concours éponyme. Il vise à récompenser les initiatives les plus remarquables. Les lauréats sont référencés sur le site Internet www.trophees-handistar.fr. Ce concours bénéficie du soutien du Carré Rennais, une fédération regroupant plus de 800 commerçants. Les réalisations les plus remarquables peuvent bénéficier d'une valorisation supérieure et être référencées sur le centre de ressources de l'accessibilité www.accessibilite.gouv.fr.

Le référencement des commerces : entre information du grand public et avantage commercial :

Connaître le degré d'accessibilité des établissements recevant du public est indispensable pour les personnes handicapées. Pour les commerçants qui viennent de se mettre aux normes, il est impératif de se faire connaître pour valoriser cet avantage concurrentiel.

De nombreuses villes ont publié des guides de l'accessibilité qui recensent l'accessibilité des principaux bâtiments administratifs, scolaires, sportifs, culturels, etc. Ils incluent parfois les commerces. A Valenciennes, un guide référence les commerces valenciennois et précise leur degré d'accessibilité (totalement/assez/peu accessible). L'association Jaccede.com dispose d'une base de données de plus de 19 000 commerces, résultat de six années de visite, d'évaluation et de recensement par ses bénévoles : ne sont mis en ligne que les commerces disposant d'une accessibilité supérieure à la moyenne. La ville de Nancy a adopté une transparence totale : les états architecturaux et d'agencement intérieur de chaque commerce nancéen (nombre de marches à l'entrée, largeur de l'entrée, largeur des allées, etc.) sont mis en ligne sur le site www.accessible.nancy.fr.

3.2.1.4.1.5 Les démarches globales

Certaines organisations publiques ont élaboré des politiques d'accompagnement de mise en accessibilité des commerces très étoffées. La diversité de leurs actions est due tantôt à des appels à projets nationaux, tantôt à un engagement très ancien sur le sujet.

Les appels à projets nationaux :

Deux récents appels à projets ont permis de faire émerger des politiques locales très riches :

- l'appel à projets « Commerces de proximité et accessibilité » du ministère de l'économie et des finances ;
- l'expérimentation du label « Destination pour tous ».

La CCI du Pays d'Auge a été lauréate de l'appel à projets « Commerces de proximité et accessibilité » avec une démarche fédératrice complète pour le commerçant :

- sensibilisation et mobilisation des chefs d'entreprise et du grand public ;
- sensibilisation et formation des artisans ;
- réalisation de pré-diagnostic par un conseiller de la CCI ;
- subventionnement de diagnostic complet ;
- étude et vérification des aménagements ;
- communication et valorisation auprès du grand public.

« Destination pour tous » a pour objectif de labelliser des territoires à vocation touristique, qui garantissent un niveau d'accessibilité des prestations touristiques mais aussi des services de la vie quotidienne, incluant notamment les commerces, et de la chaîne du déplacement (cf. partie 3.1.5.2). Afin d'être désigné site pilote, la commune de Balaruc-les-Bains a complété son action originellement orientée vers les installations touristiques. Elle a remis des fiches d'auto-diagnostic aux commerçants, leur a envoyé des courriers de sensibilisation et de la documentation, a organisé des réunions publiques, a réalisé des audits. Le FISAC finance un conseil en matière d'aménagement de l'espace commerçant, de la sécurisation et de l'amélioration de l'accessibilité. Cette commune a proposé des formations aux entreprises et a facilité l'accès à l'information des touristes handicapés (référencement des commerces et des services accessibles sur une base de données).

L'engagement historique de villes précurtrices :

Beauvais et Grenoble mènent des actions très riches en direction des commerçants : ces actions ont été successivement développées grâce à l'engagement pérenne de ces collectivités.

Désignée « ville pilote » en 2003, Beauvais s'appuie sur un partenariat diversifié : chambres consulaires, CCI et CMA ; CAUE de l'Oise qui aide et conseille les pétitionnaires ; l'union des commerçants et artisans de Beauvais qui sensibilise ses adhérents et met en avant les bonnes pratiques ; associations de personnes handicapées ; services de l'État. Un comité de pilotage et un comité technique ont été créés pour piloter le dispositif, programmer les aides aux commerces, décider des mesures d'accompagnement et procéder aux ajustements nécessaires.

L'engagement historique de Grenoble pour faciliter l'accessibilité de la ville aux personnes handicapées se traduit sur le volet « commerces » par :

- un partenariat avec les chambres consulaires et un collectif associatif,
- le fonds d'actions pour l'accessibilité, la rénovation et l'embellissement (FAARE),
- un « droit à l'accessibilité », créé pour faciliter l'installation de rampes d'accès débordant sur le domaine public,
- un label des commerces accessibles,
- et un concours qui récompense les réalisations les plus exemplaires.

Cette municipalité a su se structurer en interne pour répondre aux enjeux transversaux de l'accessibilité : elle dispose de trente référents accessibilité et le service « urbanisme réglementaire », qui examine les demandes de travaux, et le service «  conomie », qui fait le lien avec les acteurs économiques, sont formés à l'accessibilité.

3.2.1.4.1.6 Les caractéristiques d'une politique efficace

Il apparaît qu'une politique d'accompagnement de mise en accessibilité des commerces efficace doit être :

- diversifiée : l'information et la sensibilisation des commerçants sont primordiales mais doivent être complétées par un accompagnement méthodologique, administratif, technique et financier ;
- pérenne : les moyens humains, budgétaires et techniques doivent être sanctuarisés pendant plusieurs années pour produire des effets appréciables ;
- multipartenariale : les ressources et les compétences mobilisables par les organisations, d'une part, leurs légitimités et leurs réseaux différents, d'autre part, plaident pour une co-construction d'une politique territoriale d'accompagnement des commerces.

3.2.1.4.2 Commerces : une multitude de guides

Les différents guides  dit s présentent la réglementation de manière illustrée : ils mettent parfois en avant des bonnes pratiques et des solutions techniques innovantes, ils informent sur les possibilités de dérogation et les aides mobilisables, certains proposent une liste d'entreprises compétentes pour réaliser des travaux d'accessibilité.

Ces guides sont rédigés sous l'impulsion de différents acteurs, mais généralement en partenariat entre les représentants du lectorat ciblé (CCI, CMA, UMIH...), des référents en matière d'accessibilité (DDTM, DMA, DREAL...) et des représentants des associations de personnes handicapées (associations nationales ou locales, des collectifs territoriaux...).

Le guide publié par la communauté urbaine de Dunkerque ([Rendre votre commerce accessible à tous](#)) est l'exemple de l'ouvrage pédagogique : ce guide met en regard une situation avant/après, pour chacun des maillons de la chaîne du déplacement avec une illustration présentant des dysfonctionnements et la même situation avec les améliorations nécessaires.

Le guide très complet,  dit  par le Centre National d'Innovation Santé, Autonomie et Métiers (CNISAM), constitue une référence en la matière.

Mais aussi, des guides portés par les chambres consulaires :

- CCI d'Alençon : [Fiche pratique n 8 – L'accessibilité des commerces aux personnes handicapées ou à mobilité réduite](#)
- CCI de Bretagne : [Votre commerce en toute accessibilité](#)
- CMA de Loire-Atlantique : [Le guide de l'accessibilité pour l'artisan-commerçant - Mettre en place une démarche d'accessibilité dans les commerces de proximité de l'artisanat](#)
- CCI du Maine-et-Loire : [Les cahiers de l'EssenCClel – L'accessibilité dans les commerces](#)
- CCI de la Mayenne : [Vers une accessibilité généralisée - Accès à tout pour tous, 2011](#)

- CCI de Nîmes : [Les essentiels n°7 – Optimisez l'accueil des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite](#)
- CCI de Poitou-Charentes : [Guide pratique - Commerces, CHR, prestataires de service. L'accessibilité des personnes en situation de handicap. Nouvelles normes pour les commerces et les services. Etes-vous prêts pour 2015 ?](#)
- CCI Rochefort et Saintonge, CCI de Cognac : [Commerces, CHR, Prestataires de services - L'accessibilité des personnes en situation de handicap](#)
- CCI de Seine-et-Marne : [Fiche pratique : L'accueil des clients en situation de handicap](#)
- Ville de Toulouse, CCI Toulouse, CMA de Haute Garonne, DDT de Haute Garonne : [Bienvenue ! Guide de l'accessibilité aux personnes en situation de handicap des petits commerces de proximité et de l'artisanat de vitrine](#)
- CCI de la Vendée : [Vers une accessibilité généralisée - Accès à tout pour tous](#)
- CCI de la Vienne : [Guide d'accessibilité aux commerces des personnes en situation de handicap Informations à l'usage des commerçants](#)

Et l'ACFCI : [Note relative à l'accessibilité des commerces](#)

Des guides édités par les villes :

- Ville d'Angers : [Vivre ensemble Avec ou Sans handicap - Guide pratique du savoir « vivre ensemble »](#)
- Communauté urbaine de Dunkerque : [Rendre votre commerce accessible à tous](#)
- Communauté de Communes Entre Somme et Loire :
 - [Favoriser l'accessibilité dans les entreprises accueillant du public](#)
 - [Favoriser l'accessibilité dans les restaurants et les bars](#)
 - [Favoriser l'accessibilité dans les hôtels](#)
 - [Devenez des professionnels de l'accessibilité](#)
 - [Rendre le tourisme plus accessible](#)
- Ville de Grenoble : [Accessibilité et qualité pour tous - Les seuils d'entrée des commerces](#)
- Ville de Lyon : [Devenez un commerce accessible – S'ouvrir aux autres, on a tous à y gagner](#)
- Ville de Perpignan, CMA de Pyrénées-Orientales, CCI de Perpignan : [Guide de qualité d'accès aux commerces - Informations à l'usage des commerçants perpignanais](#)
- Ville de Toulouse, CCI Toulouse, CMA de Haute Garonne, DDT de Haute Garonne : [Bienvenue ! Guide de l'accessibilité aux personnes en situation de handicap des petits commerces de proximité et de l'artisanat de vitrine](#)

Des guides initiés par les services de l'Etat :

- Préfecture de la Loire-Atlantique, Direction départementale des territoires et de la mer de la Loire-Atlantique : [Des commerces accessibles - Accueillir l'ensemble de votre clientèle quel que soit son handicap](#)
- Préfecture de la Vendée : [L'accessibilité des commerces et des services de proximité \(classés en 5e catégorie au sens du règlement de sécurité\)](#)

Des guides portés par le secteur professionnel :

- Les organisations professionnelles de l'hôtellerie, de la restauration, des cafés et des discothèques : [Cafés, hôtels, restaurants et discothèques : réussir l'accessibilité](#)
- Amicale des Commerçants Détaillants et Artisans de Neudorf : [Accessibilité des commerces aux personnes handicapées](#)

Sans oublier des guides plus spécifiques :

- MEDDTL, Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé, [Le chien guide ou le chien d'assistance - Le compagnon du quotidien](#), 2011



- Afnor, [Référentiel de bonnes pratiques BP X35-075. Accessibilité des établissements recevant du public - Franchissement du dénivelé constitué par une marche d'entrée](#)

Tous ces guides sont, notamment, consultables sur la page Internet :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Accessibilite-des-commerces.html>.

Il convient de noter que la parution de guides se poursuit. La publication d'un guide mobilisant un temps précieux, elle est soit le révélateur d'une politique locale d'accessibilité, soit le catalyseur pour la promouvoir.

3.2.2 Les commissions (inter)communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées : analyse de leurs premiers rapports annuels

La DMA a, en lien avec l'Observatoire, souhaité connaître les travaux portés par les CAPH. En effet (cf. partie 3.1.1), dans la mesure où respectivement 87 % et 74 % des commissions communales et intercommunales ont été installées, il importe de pouvoir établir un premier constat de leur activité.

A cet effet, il a été arrêté le principe d'examiner les rapports annuels que doivent établir les CAPH. A la demande de nombreuses collectivités locales, la DMA a proposé une trame-type, validée par l'Observatoire, pour aider les commissions à établir leur rapport annuel 2010

La loi prévoit en effet que les commissions dressent le constat de l'accessibilité sur un territoire donné et établissent un rapport annuel qu'elles transmettent au Préfet et au Président du Conseil Général de leur département.

Un recueil des rapports annuels 2010 a été organisé et ce chapitre présente les premiers enseignements ainsi réunis. Ce travail d'analyse réalisé à partir de 200 rapports annuels²³ permet pour la première fois de faire le constat de l'activité des CAPH et d'avoir une vue d'ensemble sur les commissions communales et intercommunales. Qui se sont déployées sur le territoire en application de la loi de 2005.

3.2.2.1 Un premier état de l'art des rapports annuels des CAPH

Nombre de CAPH n'avaient pas encore consigné, par écrit et dans un document de communication, l'ensemble des actions et des initiatives menées. Ce premier rapport s'est donc essentiellement concentré sur les champs de compétences de chaque CAPH. Seuls quelques rapports commencent à recenser l'ensemble des actions menées par les acteurs publics ou privés présents sur le territoire communal ou intercommunal.

Les acteurs ayant une parfaite connaissance du territoire sur lequel ils œuvrent, peu présentent une description du territoire et un rappel des travaux réalisés les années précédentes. Lorsqu'il y a une présentation du contexte socio-économique, celle-ci est généralement brève :

- 31 % des CAPH communales précisent le nombre d'habitants de la commune, les CAPH intercommunales sont plus nombreuses à situer le contexte de l'agglomération puisque 79 % des rapports intercommunaux précisent le nombre d'habitants ;
- dans 62 % des cas, les rapports intercommunaux listent les communes de leur périmètre.

Certains rapports évoquent les liens entre la politique d'accessibilité et les autres politiques publiques : 9 rapports citent l'existence d'un Plan de Déplacements Urbains ; 18 évoquent le Programme Local de l'Habitat ; 9 se réfèrent au Plan Local d'Urbanisme et 9 au SCOT.

²³ environ 2/3 de rapports de communes et 1/3 de rapports d'EPCI

3.2.2.2 Le rapport annuel entre document administratif et support de communication

Les formes et contenus des rapports annuels varient en fonction de l'intérêt que lui portent les CAPH :

- être en conformité avec les termes de la loi ;
- profiter de l'obligation pour faire connaître et valoriser l'activité de la collectivité locale en matière d'accessibilité ;
- disposer d'un état de l'avancement des actions des partenaires, publics ou privés, en matière d'accessibilité sur le territoire de compétences de la CAPH.

De nombreux rapports empruntent plutôt la forme d'une note technique où sont listées les actions menées (travaux d'aménagement d'une rampe, mise en accessibilité d'une rue, etc.). D'autres sont structurés comme un rapport de communication pouvant être diffusé aux partenaires et acteurs intéressés pour connaître les actions menées. Ils sont plus pédagogiques, rappellent généralement les objectifs et les partenaires, les modalités de fonctionnement de la CAPH, les initiatives et innovations, etc.

33 % des rapports annuels précisent les conditions de présentation et de validation en conseil communautaire ou conseil municipal. Le rapport est dans ce cas, utilisé pour rendre compte et intégrer les politiques d'accessibilité au sein des politiques municipales ou communautaires. Seuls 8 % des rapports évoquent les modalités de leur présentation-validation en CAPH, la grande majorité d'entre eux (92 %) ne précisent pas si le rapport d'activité a été ou non discuté en CAPH. En revanche, les modalités de transmission au Préfet et au Président du Conseil général sont citées par un plus grand nombre de rapports, conformément au texte de la loi (79 %).

Dans l'ensemble, les rapports sont constitués d'une note de synthèse et accompagnés d'annexes parfois volumineuses : 65 % font moins de 10 pages et 65 % ont des annexes. La trame proposée par l'Observatoire a été utilisée dans 43 % des cas. Elle a servi de référence aux CAPH qui ne savaient pas comment structurer le rapport.

3.2.2.3 L'organisation de la concertation au travers des rapports annuels

La CAPH représente l'instance privilégiée de concertation avec les associations de personnes handicapées et plus largement, avec l'ensemble des partenaires en charge de l'accessibilité (ex : bailleurs sociaux, AOT...). 77 % des rapports précisent la composition de la CAPH. Dans la quasi-totalité des cas, elle comprend des élus de la commune (dans le cas d'une commission communale) ou de l'EPCI (dans le cas d'une commission intercommunale).

La composition de la CAPH est souvent paritaire : élus et représentants d'associations de personnes handicapées. Lorsque aucune association représentative des personnes handicapées n'est disponible pour participer aux travaux de la CAPH, la représentation est alors opérée par des personnes elles-mêmes handicapées : 17 % des CAPH communales n'ont pas de représentants associatifs. Les associations de personnes handicapées présentes dans les CAPH sont souvent des associations structurées, reconnues et actives au niveau national. Généralement, les handicaps mental, moteur et

visuel sont bien représentés. Peu de CAPH bénéficient de l'appui d'associations représentatives des personnes âgées et des déficiences psychiques ou auditives, dont l'absence s'explique notamment par manque d'équipements des salles de réunions ou de traduction simultanée. Les services techniques des communes ou des EPCI font rarement partie de la composition officielle de la CAPH, même s'ils participent à ses travaux, à l'exception des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS).

L'association de partenaires institutionnels, autres que des élus ou des associations de personnes handicapées, est moins systématique en particulier pour les commissions communales. En revanche, la composition des commissions intercommunales semble généralement plus large et permet de mettre autour de la table des acteurs représentant des usagers (ex : parents d'élèves, associations de consommateurs/cadre de vie..), des autorités organisatrices de transport, des fédérations de commerçants/tourisme, des bailleurs sociaux, etc. De nombreuses CIAPH ont associé d'autres acteurs avec une diversité des cas de figure : professionnels, commerçants, représentants d'associations sportives ou culturelles, secteur para-médical, etc.

Les rapports de CAPH évoquent rarement le rôle que peut jouer la CAPH pour conseiller ou apporter des éléments d'expertise auprès des autorités. Toutefois une dizaine aborde des actions menées par les membres de CAPH pour réaliser des visites sur site d'un ERP ou d'une rue, de manière à recueillir des avis sur les travaux à mener. Certaines CAPH intercommunales ont contribué à la mise en commun d'études ou d'actions (ex : réalisation de cahier des charges communs, consultation groupée, trame commune de rapports annuels pour les CAPH...).

Le fonctionnement se fait essentiellement en assemblées plénières avec deux réunions par an. Dans leur grande majorité, les CAPH se réunissent deux ou trois fois par an en assemblée plénière. Moins nombreuses sont les CAPH qui fonctionnent plus régulièrement. Il s'agit dans ce cas, de travaux menés en sous-commissions thématiques ou en groupes de travail sur des thématiques spécifiques.

3.2.2.4 Un constat de l'accessibilité orienté sur les compétences des communes ou de l'intercommunalité

Dans l'ensemble, les rapports optent pour deux approches différentes pour établir le constat de l'accessibilité soit l'état d'avancement des diagnostics d'accessibilité en cours, soit la liste d'actions menées pour rendre accessible un ERP, une rue, etc.

Les rapports qui allient l'état d'avancement des diagnostics et présentent la liste des actions menées dans l'année sont plus rares. Généralement, le point des diagnostics ou des travaux porte sur les champs de compétences propres à la collectivité dont émane la CAPH à l'exclusion des domaines d'intervention des autres acteurs publics ou privés en charge de la mise en accessibilité de leurs systèmes de transports, voirie ou ERP.

Les ERP et les voiries sont les principaux éléments traités dans les rapports.

Thématiques	CCAPH (communes)	CIAPH (EPCI)	Total
Voirie/Espaces publics	95 %	88 %	92 %
Transports	47 %	58 %	51 %
Intermodalité	38 %	22 %	31 %
Bâti/ERP	97 %	87 %	93 %
Logement	51 %	53 %	52 %

Tableau récapitulatif des thématiques traitées par les rapports annuels

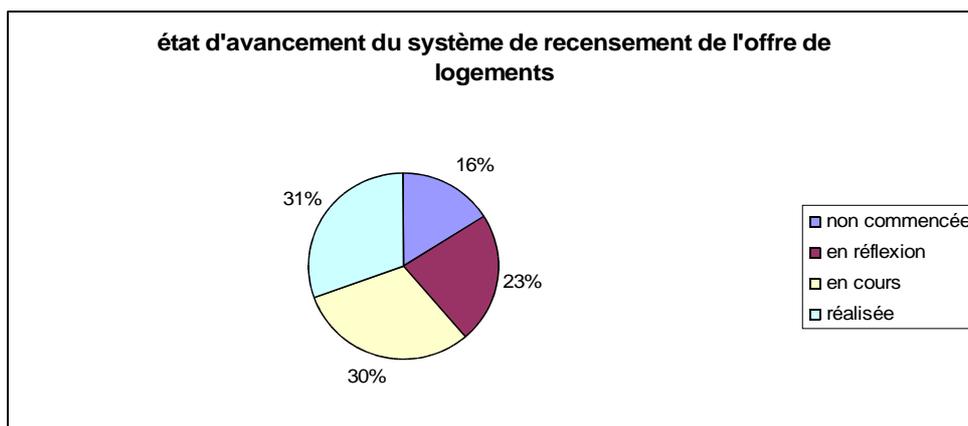
Les ERP publics, autres que ceux de la commune ou de l'EPCI, sont rarement cités de même que les ERP privés. En revanche, la mise en accessibilité des commerces est un sujet de préoccupation et peut faire l'objet d'un travail en sous-commission. L'indication des types d'ERP est rarement présente mais les ERP de 5^{ème} catégorie, qui sont les plus fréquents pour les petites collectivités, sont diagnostiqués ainsi que de nombreuses installations ouvertes au public (cimetières, équipements de stade, sanitaires publics...). La majorité des diagnostics sont réalisés par des bureaux d'étude.

L'accessibilité de la voirie et des espaces publics est traitée par l'ensemble des rapports, à quelques exceptions près, sans nécessairement évoquer l'état d'avancement du PAVE. 82 % des rapports de CAPH intercommunales évoquent l'état d'avancement des PAVE. En revanche, la quasi-totalité des rapports ne précise pas le statut des voiries sur lequel porte le constat, les questions de concertation avec les gestionnaires de voirie, en particulier les conseils généraux pour le réseau départemental traversant les agglomérations ne sont pas évoquées.

Les schémas directeurs d'accessibilité dont traitent les rapports concernent majoritairement les transports urbains puis ceux des conseils généraux. Une seule CAPH s'est penchée sur le SDA d'un Conseil Régional (transports ferroviaires de voyageurs). L'intermodalité est traitée au niveau des pôles d'échanges et de leur accessibilité. Les questions relatives à la tarification, la billettique et l'information multimodale n'apparaissent dans aucun des rapports.

En transport, les indicateurs cités sont les points d'arrêt de bus accessibles et éventuellement le matériel roulant accessible. En voirie, cela correspond aux indicateurs suivants : le nombre de places de stationnement réservées, le linéaire de voirie diagnostiquée, les abaissés de trottoir ainsi que les carrefours à feux sonores, etc. L'information du nombre d'ERP diagnostiqués par rapport au parc global de la collectivité est souvent présente dans le rapport. Pour le cadre bâti, le pourcentage d'accessibilité des bâtiments est un indicateur parfois évoqué.

La CAPH est missionnée pour mettre en place un système de recensement des logements accessibles. Un rapport sur deux fait un point sur l'avancement de ce dispositif. Certains rapports approfondissent leur réflexion sur l'offre de logements accessibles en s'interrogeant également sur la demande de logements accessibles.



État d'avancement des systèmes de recensement de l'offre de logements accessibles

3.2.2.5 Un foisonnement d'initiatives et de bonnes pratiques en matière de communication, de sensibilisation et de formation

Les rapports les plus complets mettent en avant les actions de la CAPH dans le domaine de l'animation des réseaux professionnels, de l'information auprès des personnes à mobilité réduite, de la communication auprès du public.

Des actions de formation sont souvent mises en place pour promouvoir les questions de mobilité réduite dans les cultures professionnelles des collectivités locales et de leurs délégataires (exemple : services d'accueil, entreprises de travaux publics, conducteurs de bus...). Sur ces questions, les rapports mettent en évidence un foisonnement d'initiatives et de bonnes pratiques révélatrices de l'évolution de la culture de l'accessibilité sur les territoires.

3.2.3 Le centre de ressources de l'Observatoire

3.2.3.1 Définition du centre de ressources

Conformément aux dispositions du décret n°2010-124 du 9 février 2010 portant création de l'Observatoire, celui-ci a ouvert un centre de ressources qui recherche, répertorie, valorise et diffuse les bonnes pratiques en matière d'accessibilité et de conception universelle.

Le centre de ressources, outil d'accompagnement de la loi du 11 février 2005, collecte les documents utiles à la sensibilisation, à la formation ou à la définition d'une méthodologie en matière d'accessibilité et de conception universelle.

3.2.3.2 Le visuel du centre de ressources



3.2.3.3 Le groupe de travail

Le groupe de travail, composé à la fois de personnes issues du milieu associatif, professionnel ou institutionnel, sous la présidence de Jawad HAJJAM, a été créé pour réfléchir à la création et à la conception du centre de ressources. Il a défini dans une charte ses objectifs et ses enjeux ainsi que les domaines de compétence qui sont déclinés en six thématiques :

- Le cadre bâti ;
- La voirie et les espaces publics ;
- Le transport ;
- La culture, le sport et le tourisme ;
- Les nouvelles technologies ;
- La conception universelle.

3.2.3.4 La structuration et l'alimentation du centre de ressources

Le centre de ressources s'articule autour des six thématiques de l'observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle. Chaque thématique est ensuite déclinée de la manière suivante :

- Initiatives ;

- Bonnes pratiques ;
- Réglementations et normes ;
- Guides, liens utiles et sites référencés.

Une entrée par utilisateur présente une synthèse des informations les plus importantes liées à leur centre d'intérêts. Trois types de publics prioritaires ont ainsi été ciblés :

- Elus et agents de collectivité locale,
- Commerçants ;
- Particuliers.

Le ministère en charge du développement durable à la demande du Secrétaire général du Comité interministériel du handicap (CIH) a accepté d'héberger le centre de ressources au sein de son espace numérique. Il est animé et géré par la DMA du ministère du développement durable.

Ce centre de ressources, dans la suite des travaux de la Conférence nationale du handicap de 2011, a bénéficié d'une adresse Internet intuitive à forte visibilité : <http://www.accessibilite.gouv.fr>

Ce centre de ressources est alimenté par les bonnes pratiques ou initiatives transmises par les membres de l'Observatoire mais également par les internautes. Un formulaire sur la page d'accueil du centre de ressources leur permet de communiquer les bonnes pratiques dont ils veulent témoigner.

De plus, l'opération « Recueil de belles pratiques et de bons usages en matière d'accessibilité de la Cité » mise en place par la DMA a permis de valoriser plus de 160 bonnes pratiques.

3.2.3.5 Lancement du centre de ressources

Philippe BAS, président de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle a lancé le 9 février 2012, en présence de la ministre des solidarités et de la cohésion sociale, le centre de ressources de l'accessibilité. Cette annonce a été faite lors d'une assemblée plénière de l'observatoire devant l'ensemble de ses membres, et Marie PROST-COLETTA, déléguée ministérielle à l'accessibilité, a présenté le centre de ressources et ses différentes rubriques.

Le lancement de ce centre a donné lieu à un grand nombre d'articles. Cette information a été reprise par la presse nationale (Le Figaro, L'Express, Libération...) mais aussi par des sites Internet de services publics (Chambres de commerce et d'industrie, La Gazette des communes, La revue des collectivités, le site du ministère des affaires sociales www.sante-social.gouv.fr, ...), et bien sûr par les sites Internet et blog des associations de personnes handicapées (Ageville, APF, Point de vue sur la Ville ...), ainsi que par des sites Internet dédiées aux professionnels et notamment aux professionnels du bâtiment (Fédération des promoteurs immobiliers de France, Architecture et commande publique, Directgestion.com...).

La semaine suivant son lancement, le centre de ressources a accueilli 12 889 visiteurs.

Du 1^{er} janvier 2012 au 27 septembre 2012, le site de l'Observatoire a reçu 55 716 visites pour 158 476 pages lues.

Les pages les plus visitées sont :

- la page « si vous êtes un élu ou un agent de collectivité territoriale » : 8 386 visites pour 9 676 pages lues ;
- la page « si vous êtes un particulier » : 3 545 visites pour 3 858 pages lues ;
- la page « si vous êtes un commerçant » : 2 957 visites pour 3 389 pages lues ;
- la page d'accueil de la rubrique « cadre bâti/réglementation et normes » : 2 192 visites pour 2 646 pages lues ;
- la page d'accueil de la rubrique « cadre bâti/bonnes pratiques » : 1 305 visites pour 1 955 pages lues ;
- la page d'accueil de la rubrique « voirie » : 1 150 visites pour 1 555 pages lues ;
- la page d'accueil de la rubrique « culture, tourisme et sports » : 932 visites pour 1 407 pages lues ;
- la page d'accueil de la rubrique « nouvelles technologies » : 809 visites pour 1 286 pages lues ;
- la page d'accueil de la rubrique « transports » : 725 visites pour 1 041 pages lues.

3.3 Conception universelle : pistes de réflexion

3.3.1 Un engagement

L'Observatoire s'était engagé, dans son rapport 2011, à organiser une journée autour de cette notion nouvelle en France qu'est la Conception universelle. Celle-ci a eu lieu le 9 décembre 2011 dans les locaux de la Direction générale de l'aviation civile à Paris.

Devant une salle de 220 personnes, 24 intervenants ont pu se succéder pour aborder les thèmes suivants :

- La notion de conception universelle ;
- La conception universelle dans le monde et en Europe ;
- De l'accessibilité à la conception universelle ;
- L'application industrielle du concept ;
- L'appropriation de la notion de conception universelle par la société française.

Quatre des intervenants ont fait le déplacement depuis l'étranger :

- Valérie FLETCHER, Etats-Unis, directrice de l'Institute for Human Centered Design ;
- Isabella STEFFAN, Italie, architecte ergonomiste ;
- Francesc ARAGALL, Espagne, Président de la Design for all Foundation ;
- Gerald CRADDOCK, Irlande, responsable du Center for Excellence in Universal Design.

Les actes de cette journée sont consultables sur :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Une-conference-fondatrice.html>

3.3.2 Les points forts de cette conférence fondatrice

La journée a porté sur la notion de conception universelle et ses déclinaisons pour penser l'accessibilité aux bénéficiaires des personnes les moins mobiles. Les intervenants ont axé leur propos autour de l'universalité, avant d'aborder ses implications en termes de conception. La synthèse reprend cette logique de raisonnement.

Les questions d'universalité mettent en évidence les interrogations d'une société sur ses valeurs traditionnelles, afin de répondre aux attentes sociétales et d'intégrer les évolutions. Ainsi, le développement durable, dans sa dimension sociale, a contribué à faire évoluer notre système de valeurs et l'acceptabilité collective de certaines situations individuelles. De même, les nouvelles technologies de l'information et de la communication, en modifiant structurellement les relations entre les acteurs, font évoluer en profondeur nombre de nos repères et codes sociaux.

En introduction, le philosophe Philippe PUECH, en rappelant que la tendance naturelle de l'humain est la recherche de puissance et ce, quelles que soient les sociétés ou les cultures, a mis en évidence que l'universalité ne va pas de soi. La propriété, valeur culturelle profondément ancrée et symbole de la puissance, est cependant en train d'évoluer. On passe d'une logique où l'on possède le bien à celui où l'on paie un service

sans forcément posséder le bien. Même si les valeurs d'universalité ont servi de base aux valeurs de la Révolution française, penser universel est une nouvelle révolution. Un élément porteur de ce changement est l'évolution de la population et son vieillissement. Les caractéristiques physiques et démographiques des individus ont évolué de manière significative ces dernières décennies, faisant varier le curseur de ce que comprend « le plus grand nombre ». Ce « plus grand nombre » intègre désormais de plus en plus de personnes âgées, de personnes de grande taille, de personnes obèses, etc. dont la mobilité est qualifiée de réduite. Les notions de capacité, d'incapacité et donc de handicap sont réinterrogées à la lumière de l'évolution de la population. La demande de confort et de qualité d'usage allant croissant, le plus grand nombre fait pression sur les politiques publiques et la conception des biens et des services. Ce qui, aujourd'hui, est perçu comme une « mobilité réduite » n'est-elle pas la mobilité de demain ? La mobilité réduite « d'aujourd'hui » peut constituer une nouvelle référence pour adapter les villes de demain. Ainsi, une ville « moderne » ne serait plus une ville où l'automobile et la vitesse sont dominantes mais une ville permettant au plus grand nombre de se déplacer dans de bonnes conditions.

La question d'accessibilité « pour tous » reste cependant ouverte et non résolue, quand l'universalité est proposée comme une façon de répondre aux besoins « du plus grand nombre » et non pas du « tout un chacun ». L'universalité consisterait à appréhender les besoins spécifiques de catégories de population sans chercher à répondre à chaque situation individuelle.

Cette journée a mis l'accent sur l'importance de l'esthétisme et de la modularité des objets et des aménagements qui créent les conditions de l'appropriation par les individus et l'acceptabilité sociale par le plus grand nombre. Le design devient alors un atout essentiel permettant de personnaliser les objets ou tout autre élément d'aménagement, tout en veillant à leur qualité esthétique. Le handicap souffre de stigmatisation que renforcent des aménagements ou des matériels conçus sans souci d'intégration dans leur environnement. En apportant une image soignée voire moderne, le design procure des atouts en termes d'acceptabilité sociale des actions menées en faveur des personnes à mobilité réduite.

Les innovations sont issues des process industriels (objets, véhicules, systèmes, etc.). Si l'objet vise à résoudre un problème précis et ponctuel, son usage peut ensuite être détourné pour d'autres fins, et alors l'objet devient universel.

Toutefois, la capacité de faire connaître les expérimentations et les innovations conditionne la portée d'une idée et sa réutilisation. Or, la diffusion est contrainte par la notion de propriété :

- les chercheurs ne partagent pas leurs idées tant qu'ils n'ont pas publié d'articles leur assurant la paternité de l'idée ;
- les entreprises/industries protègent leurs innovations par des labels/brevets permettant d'en rester propriétaires ;
- et l'émergence de nouveaux métiers peut se heurter à l'absence de reconnaissance professionnelle (agrément, reconnaissance des diplômes, etc.).

Les échanges ont mis en évidence un paradoxe très prégnant tout au long de la journée. Dans leur discours, les intervenants renvoient le message « *la conception universelle, j'en fais tous les jours* » alors que les témoignages rappellent que pourtant, les

aménagement urbains sont encore majoritairement inaccessibles aux personnes à mobilité réduite.

La conception universelle ne va pas de soi car elle est liée au partage des idées et des innovations. Celui-ci n'étant pas spontané, le besoin d'une gouvernance publique forte et d'une régulation appropriée est largement souligné. Elle nécessite une approche intégrée là où les acteurs auraient naturellement tendance à opposer des sujets qui sont en réalité complémentaires :

- L'opposition de la norme au projet

La loi fixe une obligation de changer et donc de faire. Les politiques d'accessibilité relèvent des logiques de management du changement. Les lois fixent les objectifs à atteindre qui se déclinent en référentiels (normatifs, guides, labels...). Le projet, contraint et orienté par ces référentiels, naît grâce à l'intelligence des acteurs et porte le changement.

- L'opposition de l'innovation technologique au lien social

La qualité de la mise en œuvre de l'ensemble des actions de sensibilisation, de formation et d'éducation, d'accompagnement et de lien social, d'aménagements, etc. contribue à apporter une réponse globale et intelligente dans l'application de la technologie. La conception universelle dépasse alors l'opposition entre l'innovation technologique et la destruction du lien social en apportant une cohérence d'ensemble.

- L'opposition entre des actions coûteuses et des actions peu onéreuses

Pour les uns, toutes les actions ne coûtent pas forcément cher quand, pour les autres, certaines actions auront un coût exorbitant. Là encore, la conception universelle vise à hiérarchiser les actions plutôt qu'à les opposer.

La conception universelle requiert des équipes pluridisciplinaires (spécialistes/chercheurs, professionnels « mobilité réduite », professionnels de l'aménagement), des élus et des usagers et, ceci, dès la définition des besoins. Réfléchir à plusieurs « chacun a sa place » et non « chacun à sa place » est un principe de base de la conception universelle. L'accès aux réseaux sociaux via les nouvelles technologies exacerbe une demande sociétale de désir de participation. Il faut « accepter » de co-construire et que chacun apporte un avis intéressant, « accepter » qu'on ne détient pas à soi seul la solution (y compris les usagers), « être en mesure » de confronter les idées et les contraintes des uns et des autres pour trouver des solutions « bien pensées » qui conviennent au plus grand nombre.

La « conception universelle » est-elle nouvelle ? Valerie FLETCHER répond qu'en soi, rien de nouveau, c'est l'évolution des valeurs et des aspirations sociétales qui change les critères et les références de conception. L'enjeu porte surtout sur l'évolution des savoir-faire professionnels face aux enjeux d'évolution de la société.

Appliquée aux enjeux de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite dans le Cité, la conception universelle se doit de porter non plus sur un objet mais sur la conception d'un ensemble d'objets composant la chaîne du déplacement dans sa globalité, au profit d'une société respectueuse de ses citoyens.

4 Des diagnostics et des préconisations pour 2012-2013

4.1 Secteur cadre bâti

Reprenant de manière plus ambitieuse le principe d'accessibilité au cadre bâti déjà édicté par la loi d'orientation de 1975, la loi du 11 février 2005 vise une mise en accessibilité des 650 000 établissements recevant du public implantés sur l'ensemble du territoire et l'aménagement progressif des immeubles à usage d'habitation et des locaux de travail.

Compte tenu de l'étendue du champ « cadre bâti », les travaux se sont principalement centrés sur la mise en accessibilité des logements et le contrôle des prescriptions techniques. Toutefois, l'Observatoire souhaite être informé de l'état d'avancement de la mise en accessibilité des préfectures et des universités, dont la mise aux normes devait être effective au 1^{er} janvier 2011.

Une contribution de l'Observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignement complète cette partie sur les espaces d'attente sécurisés.

4.1.1 Accessibilité des logements neufs / Adaptation des logements existants : les deux piliers d'une politique

L'adaptation du cadre de vie aux capacités physiques, visuelles, auditives et cognitives des habitants s'appuie, pour les logements, sur deux actions complémentaires :

- la mise en accessibilité de logements neufs ;
- l'adaptation des logements existants aux besoins particuliers de leurs occupants.

L'Observatoire a souhaité ainsi examiner les difficultés de mise en œuvre de ces deux actions afin de repérer les pistes de progrès.

4.1.1.1 Une politique entre obligation et nécessité

4.1.1.1.1 Une obligation, l'accessibilité

Les bâtiments d'habitation collectifs neufs ainsi que les maisons individuelles, à l'exception de celles construites pour l'usage de leur propriétaire, doivent intégrer des règles techniques d'accessibilité. Celles-ci portent sur l'accès extérieur du bâtiment, le stationnement, les portes d'accès, les parties communes, les portes d'entrée, les circulations intérieures de tous les logements. Il en est de même des réhabilitations lourdes de bâtiments d'habitation collectifs existants, des parcs publics et privés.

La réglementation définit qu'un bâtiment d'habitation collectif accessible aux personnes handicapées permet à un « habitant ou à un visiteur handicapé, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer et de communiquer. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des autres publics ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente ».

Toutefois l'analyse des arrêtés d'application met en évidence que l'objectif de cette politique est de concevoir des logements qui permettront d'être facilement adaptés –

ultérieurement – aux besoins singuliers de leurs occupants. Ainsi, les logements situés au rez-de-chaussée et ceux desservis par ascenseur doivent présenter une unité de vie (chambre, séjour, cuisine, salle d'eau et toilettes) aménagée pour être utilisée par des personnes handicapées, y compris circulant en fauteuil roulant.

En revanche, la réglementation n'impose pas que tous les équipements d'accessibilité soient disponibles dès la livraison du logement neuf mais que la conception originelle de ce dernier soit telle qu'elle permette ultérieurement un aménagement aisé. Pour cela :

- au moins une salle d'eau doit être équipée de manière à ménager la possibilité d'installer une douche accessible. Lorsque la douche n'est pas installée dès l'origine, son aménagement ultérieur doit être possible sans intervention sur le gros œuvre ;
- autre exemple de cette approche, au moins un cabinet d'aisances doit offrir un espace libre accessible à une personne en fauteuil roulant d'au moins 0,80 m x 1,30 m latéralement à la cuvette et en dehors du débattement de la porte. A la livraison du bâtiment, cet espace peut être utilisé à d'autres fins, sous réserve que les travaux de réintégration de l'espace dans le w.-c. soient simples.

4.1.1.1.2 Une nécessité, l'adaptation

Si le lecteur autorise une analogie empruntée à la couture, l'accessibilité correspond à du « prêt-à-porter » et l'adaptation au « cousu main ». Il s'agit de répondre aux besoins singuliers des occupants du logement et de procéder aux aménagements nécessaires.

Le maintien à domicile des personnes âgées et l'habitation de personnes handicapées dans des logements ordinaires s'appuient sur un panel d'aides financières très étoffé.

Dans le secteur du logement social, les organismes d'habitations à loyer modéré peuvent déduire de leur taxe foncière sur les propriétés bâties leurs dépenses d'adaptation des logements aux personnes handicapées.

Diverses aides fiscales visent les particuliers : TVA réduite sur les équipements spéciaux pour personnes handicapées et crédit d'impôt de 25 % pour les dépenses d'adaptation de l'habitat principal.

L'agence nationale de l'habitat (Anah) subventionne des travaux d'adaptation du logement et de ses accès aux besoins spécifiques d'une personne handicapée ou en perte d'autonomie liée au vieillissement.

Le volet « adaptation du logement » de la prestation de compensation du handicap (PCH) est également mobilisable (10 000 euros pour une période de 10 ans).

L'allocation personnalisée d'autonomie (APA), qui concerne les personnes âgées, une enveloppe globale mobilisable pour le financement d'aides techniques et d'adaptation du logement, de dépenses de transport ou d'aides à domicile.

Cet ensemble d'aides financières est complété par des actions préventives ou correctives de la caisse nationale d'assurance vieillesse, des assurances et mutuelles et de crédits provenant du 1 % logement.

Enfin, les habitants peuvent être accompagnés sur le plan technique, pour définir leur projet d'aménagement au regard de leurs besoins individuels, par des ergothérapeutes de la maison départementale des personnes handicapées ou d'autres acteurs, comme la fédération des Pact, intervenant historique sur le champ du maintien à domicile des personnes âgées.

4.1.1.2 Des difficultés techniques mais aussi administratives

4.1.1.2.1 Concevoir des logements neufs accessibles

Face au mécontentement exprimé par certains acteurs du bâtiment, l'Observatoire s'est penché sur les difficultés d'application de la réglementation applicable aux logements neufs : la construction de logements de petites dimensions impose aux architectes de revoir leurs pratiques professionnelles et l'agencement intérieur des logements à l'aune de l'accessibilité. En effet, il est plus délicat d'intégrer les espaces de retournement d'une personne en fauteuil roulant, de manœuvre de porte, etc. dans des pièces de petite taille.

Cette problématique des petits espaces est traitée par la réglementation « logement », en différenciant d'une part les studios des logements comportant plusieurs pièces à vivre et d'autre part en ouvrant une possibilité de mutualisation des espaces entre les toilettes et la salle d'eau.

D'autres difficultés de mise en œuvre ont été repérées par le ministère de l'égalité des territoires et du logement²⁴. Parmi les plus fréquentes figurent : le pourcentage excessif de pente des cheminements extérieurs dû à la déclivité naturelle du terrain, le traitement très aléatoire de la liaison avec la voirie publique, le non aménagement de 5 % de places de stationnement des bâtiments d'habitation collectifs, l'installation de systèmes de filtrage d'entrée non accessibles à tous les handicaps, la non conformité des escaliers (dispositif d'éveil de vigilance, absence de mains courantes, niveau d'éclairage insuffisant, etc.), l'inaccessibilité de certaines parties communes (bac de tri de déchets enterré par exemple), etc. Ces difficultés sont liées à l'environnement d'implantation du bâtiment, mais aussi à une maîtrise variable de la réglementation – facteur accentué par le fait que des règles techniques légèrement différentes sont imposées aux maisons individuelles et aux bâtiments d'habitation collectifs et que le classement administratif d'un projet de construction dans telle ou telle catégorie n'est pas aisé.

Les normes techniques d'accessibilité sont si nombreuses que d'aucuns pensent qu'elles ont révolutionné incidemment l'offre actuelle de logements neufs, en modifiant les surfaces, les agencements intérieurs et la qualité d'usage des logements. Afin de vérifier cette assertion, l'union sociale pour l'habitat (USH) et le conseil national de l'ordre des architectes (CNOA) ont lancé des enquêtes auprès de leurs adhérents. Notamment un questionnaire a été élaboré et diffusé par le CNOA auprès des architectes pour percevoir les évolutions des dimensions des logements depuis l'application de la loi du 11 février 2005.

A ce jour, les premiers retours ne semblent pas montrer une évolution significative des tailles des logements et, tout du moins, une responsabilité unique de la réglementation accessibilité sur cette évolution. Plus précisément, une accumulation de règles conjuguée à une conjoncture économique défavorable ont fait évoluer les méthodes constructives.

L'Observatoire suivra avec beaucoup d'attention les résultats finaux des deux enquêtes.

²⁴ Enquête annuelle de la délégation ministérielle à l'accessibilité auprès des directions départementales des territoires (et de la mer) dont les principaux résultats sont publiés dans la collection « Point sur l'accessibilité au 31 décembre ».

Ils seront complétés par les conclusions d'une étude sociologique commandée par le ministère de l'égalité des territoires et du logement sur la qualité d'usage perçue par les occupants de logements construits après 2007²⁵.

4.1.1.2 Adapter le parc existant

L'adaptation des logements existants correspond à un point d'équilibre entre les réponses à apporter aux besoins des occupants et les possibilités architecturales, techniques et financières offertes par l'environnement.

L'audition de la fédération des Pact, un organisme qui prépare les dossiers techniques, administratifs et financiers de personnes âgées ou handicapées, a permis de repérer le coût variable mais, en général, maîtrisable des travaux d'adaptation.

En revanche, des types de logements sont soumis à des problématiques d'adaptation récurrentes :

- les maisons construites avant guerre, qui présentent souvent, en plus de la problématique de l'adaptation du logement à la personne, des problèmes de salubrité ou tout du moins un agencement des pièces humides qui nécessite un aménagement plus conséquent ;
- les logements dotés d'un jardin, qui est souvent un lieu particulièrement prisé par les occupants. Il est donc nécessaire de tout faire pour le rendre accessible, ce qui soulève un certain nombre de problématiques notamment dues au seuil de la porte-fenêtre ou lorsque la maison est conçue avec un jardin accessible uniquement depuis le premier étage de la maison ;
- l'habitat collectif, qui nécessite un aménagement des parties communes, ce qui représente souvent le plus lourd investissement. De plus, dans le cas des copropriétés, en sus du coût, il est obligatoire d'obtenir l'accord des copropriétaires pour réaliser ces travaux.

Les bailleurs sociaux, confrontés au vieillissement de leurs résidents, ont développé depuis plusieurs années des politiques d'adaptation de leur parc. Plusieurs approches ont pu être repérées :

- soit un traitement au cas par cas des logements, pour répondre aux besoins spécifiques de l'occupant du logement – approche ne prévoyant pas nécessairement un respect exhaustif de la réglementation applicable aux constructions neuves mais une réponse concertée avec la personne ;
- soit une approche plus programmatique avec la mise en conformité d'un ensemble de logements. Cette seconde solution est beaucoup plus coûteuse à la réalisation mais elle semble permettre, par la suite, une réponse beaucoup plus aisée à l'adaptation individuelle. Notamment, a été soulignée la difficulté pour adapter un logement dès lors que les cheminements (intérieurs au logement ou dans les parties communes de l'immeuble) n'ont pas été conçus accessibles.

Les processus d'adaptation individualisée des logements s'achèvent parfois par une visite de l'ergothérapeute, après réalisation des travaux, pour constater leur bonne exécution et pour échanger avec l'occupant sur la véritable adéquation entre

²⁵ Les résultats de cette étude seront connus en 2013.

aménagement et besoins²⁶. Les financeurs publics peuvent alors repérer le ratio coût/efficacité ergonomique des produits installés.

Enfin des entraves administratives ont pu être repérées dans le processus d'adaptation des logements existants : certains équipements ou aides techniques n'ont pas été remboursés, ni intégralement, ni partiellement, car si ces produits répondaient aux besoins des usagers, leur coût intégrait la valeur ajoutée esthétique de ces produits. La plus value du bien immobilier, le logement devenu adapté aux besoins de l'occupant après installation de produits non stigmatisants se faisant oublier dans le logement, était ainsi perçue comme financée par des fonds publics.

4.1.1.3 Préconisations

Forts de ces constats, l'Observatoire plaide pour une politique d'accessibilité et d'adaptation intégrant l'usage et une approche globale. Il propose trois préconisations centrées sur l'adaptation des logements existants. Il signale toutefois que l'accessibilité des logements neufs constitue un sujet en soi, sur lequel un travail est à mener pour dégager un consensus autour de cette question.

Préconisation 4 : L'Observatoire recommande à la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et aux Départements de mettre en place les moyens nécessaires permettant de vérifier, après des travaux financés par la prestation de compensation du handicap, l'adéquation et le ressenti entre les produits installés et les besoins des occupants.

Préconisation 5 : L'Observatoire recommande aux bailleurs sociaux de réaliser un diagnostic global de l'ensemble du bâtiment de résidence de la personne demandant une adaptation de son logement. Ce diagnostic devra prendre en considération l'ensemble du cadre de vie de la personne : intérieur du logement, parties communes du bâtiment, accès au domaine public.

Préconisation 6 : L'Observatoire recommande que la réflexion en cours sur les travaux de mise en accessibilité des bâtiments existants, menée par les associations de personnes handicapées, les acteurs économiques et les pouvoirs publics, identifie les approches les plus pertinentes pour permettre un réel accès aux prestations en cas de contraintes dirimantes. Il souhaite que les conclusions de ces travaux soient diffusées le plus rapidement possible.

²⁶ Cette visite après travaux est notamment réalisée par certaines MDPH mais également par Habitat Saint-Quentinois, lauréat 2011-2012 de l'opération nationale « Recueil de belles pratiques et de bons usages en matière d'accessibilité de la Cité », opération menée par le ministère du développement durable.

4.1.2 Contrôle des prescriptions techniques d'accessibilité : vers des outils pour aider les maîtres d'œuvre et les maîtres d'ouvrage

Le dispositif de contrôle/sanction de la politique d'accessibilité du cadre bâti s'appuie sur des outils aux finalités et aux temporalités différentes. L'Observatoire a souhaité examiner sa base réglementaire, sa mise en œuvre et sa cohérence d'ensemble, ceci en vue de proposer des ajustements qui faciliteraient son appropriation par tous les acteurs de l'acte de construire, et de ce fait, l'efficacité globale de la politique d'accessibilité.

4.1.2.1 Un contrôle à toutes les étapes : de la conception à l'achèvement des travaux

Le code de la construction et de l'habitation prévoit des contrôles, assortis de sanctions, avant, pendant et après les travaux afin de s'assurer du respect des prescriptions techniques d'accessibilité.

Un contrôle sur plan est réalisé au moment du dépôt de la demande de permis de construire ou d'autorisation de créer, de modifier et d'aménager un établissement recevant du public (ERP). Ce contrôle est assuré par la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité. Celle-ci s'appuie sur un dossier très complet déposé par le pétitionnaire : outre des plans, celle-ci comporte une notice, une pièce cruciale qui explique comment le projet prend en compte l'accessibilité des personnes handicapées, notamment en termes de dimensions architecturales, de caractéristiques des équipements et dispositifs de commande, de nature et couleurs des matériaux et revêtements de sols, murs et plafonds, de l'acoustique des espaces, et de l'éclairage des lieux. Les éventuelles demandes de dérogation aux règles d'accessibilité pour un ERP existant ou créé par changement de destination²⁷ sont explicitées dans le même formulaire administratif.

La personne dépositaire d'une demande de permis de construire d'un bâtiment d'habitation et son éventuel architecte signalent, en signant la demande de permis de construire, leurs connaissances des règles générales de construction prévues par la réglementation et en particulier celles relatives à l'accessibilité (article R431-2 du code de l'urbanisme). Le cas échéant, elles peuvent demander au préfet une dérogation à certaines règles d'accessibilité, lorsque leur projet porte sur un bâtiment d'habitation existant. Dans ce cas, la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité est obligatoirement saisie, pour conseil, par le préfet.

Un second contrôle a lieu, de manière longitudinale, pendant la phase de travaux. La loi du 11 février 2005 a complété le contrôle technique avec une mission « respect des règles relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées », mission couramment nommée « HAND ». La loi impose en effet la réalisation d'un contrôle technique obligatoire pour certaines constructions en fonction de leur nature ou de leur localisation dans des zones soumises à des risques naturels ou technologiques. Sont notamment soumis à ce contrôle technique obligatoire la construction d'établissements recevant du public de 1^{ère} à 4^{ème} catégories, de bâtiments présentant une hauteur supérieure à 28 m, ceux comportant des éléments en porte à faux ou des parties enterrées ou des

²⁷ Par exemple la transformation d'une habitation en commerce.

fondations très profondes, ou encore certains immeubles construits en zones à risques sismiques.

Ce contrôle est effectué par des contrôleurs techniques agréés par le ministère chargé de la construction. Il est réalisé pendant la phase de conception et la période d'exécution des travaux.

A l'issue des travaux soumis à permis de construire, le maître d'ouvrage doit faire établir une attestation de conformité aux règles d'accessibilité. Ce document est établi par un contrôleur technique agréé par le ministère chargé de la construction ou par un architecte indépendant (c'est-à-dire un architecte qui n'a pas conçu le projet ou signé les plans ou la demande de permis de construire). Cette attestation est adressée à l'autorité administrative qui a délivré le permis de construire. Elle est obligatoirement jointe à la déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux (DAACT), une pièce relevant de la réglementation urbanisme. La fourniture de l'attestation de conformité aux règles d'accessibilité est une étape préalable à l'autorisation d'ouverture de l'établissement recevant du public par le maire, qui doit s'assurer du respect des règles d'accessibilité et de sécurité incendie.

Enfin le maire, le préfet et les agents commissionnés et assermentés à cet effet par le ministère chargé de la construction ont compétence pour visiter les constructions en cours, procéder à toutes vérifications qu'ils jugent utiles et demander tous les documents techniques se rapportant à la construction des bâtiments. Ce droit de visite et de communication peut être exercé jusqu'à trois ans après l'achèvement des travaux. Ce contrôle est couramment appelé contrôle du respect des règles de la construction (CRC).

Le non respect des règles techniques d'accessibilité relève de sanctions administratives et pénales :

- Sur le plan administratif :
 - la demande d'autorisation de créer, d'aménager ou de modifier l'établissement recevant du public peut être refusée ;
 - l'autorisation d'ouverture de l'ERP sera refusée ;
 - en cas d'absence d'attestation de conformité aux règles d'accessibilité, le maire doit considérer la déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux comme incomplète.
- Sur le plan pénal :
 - Les architectes, les entreprises d'exécution des travaux, les maîtres d'ouvrage et autres bénéficiaires des travaux peuvent être sanctionnés par une amende maximale de 45 000 euros s'ils ne respectent pas les règles techniques d'accessibilité. En cas de récidive, cette amende est complétée par une peine maximale d'emprisonnement de 6 mois ;
 - Ce recours peut être exercé par toute personne lésée. Les associations de personnes handicapées déclarées depuis au moins 5 ans peuvent notamment exercer les droits reconnus à la partie civile.

4.1.2.2 Une appropriation progressive du nouveau dispositif de contrôle

Outre l'expérience – riche – de ses membres, l'Observatoire s'est appuyé sur les auditions de la Coprec (Confédération des Organismes indépendants tierce partie de Prévention, de Contrôle et d'Inspection) et du CETE de Lyon pour étayer ses constations.

Celles-ci mettent en exergue une délicate articulation entre le contrôle post-travaux, réalisé à travers l'attestation de conformité aux règles d'accessibilité, et la mission « HAND », menée pendant la phase chantier. Ainsi il n'est pas rare que l'attestation signale des non conformités qui n'ont pas été repérées par la mission « HAND ». La différence de méthodes employées pour réaliser ces deux types de contrôle explique partiellement cet écart : en effet la mission « HAND » est effectuée par sondage tandis que la mission d'attestation est réalisée de manière systématique sur tous les équipements et en tous lieux. Cet écart s'explique également par les marges de tolérance que certains contrôleurs techniques acceptent. Enfin, le contrôle de l'accessibilité en cours de chantier présente des difficultés intrinsèques : le non respect de certaines règles d'accessibilité ne peut être constaté qu'au moment de la réception des travaux et de l'établissement de l'attestation de conformité.

L'attestation de conformité aux règles d'accessibilité, instaurée par la loi du 11 février 2005, constitue un dispositif de contrôle nouveau qui a fortement marqué la politique d'accessibilité. Dans le secteur du logement, ce dispositif a fort judicieusement complété l'engagement sur l'honneur du pétitionnaire et de son architecte de respecter les règles techniques d'accessibilité. En effet, au moment de la publication de la loi de 2005, de nombreux professionnels de l'acte de construire ont examiné leurs pratiques et procédures pour s'assurer du respect des règles d'accessibilité et de l'obtention de l'attestation pour leurs constructions futures. L'instauration d'un contrôle a posteriori par attestation a ainsi eu un effet salvateur.

Le caractère figé et non conclusif de la grille de l'attestation permet un travail serein des contrôleurs techniques ou des architectes indépendants. En effet, ceux-ci ne sont autorisés à indiquer que « réglementaire », « non réglementaire » ou « non concerné », accompagné d'un commentaire, ce qui peut être rassurant.

En revanche, l'exploitation de l'attestation de conformité aux règles d'accessibilité par les autorités administratives compétentes pour autoriser l'ouverture de l'ERP se révèle parfois délicate. Les commentaires associés à des non-conformités peuvent être difficilement exploitables car le degré de non respect n'est pas précisé : ces non conformités peuvent empêcher tout accès ou être dues à des imprécisions constructives sans remettre en cause l'accessibilité effective du bâtiment. Il est constaté que, lorsque les élus locaux sont informés et sensibilisés à l'accessibilité, la lecture globale de l'attestation est nettement plus aisée.

Les attestations de conformité aux règles d'accessibilité sont très majoritairement établies par les contrôleurs agréés par le ministère de la construction. La faible mobilisation des architectes s'explique par la forme particulièrement descriptive et normative de l'attestation, qui n'est pas en adéquation avec l'approche des architectes qui cherche à développer l'esthétisme et l'usage des bâtiments, mais aussi par des états d'âme déontologiques (contrôler le travail d'un de ses pairs) et le taux de rémunération horaires des missions « établissement d'une attestation ».

Les architectes regrettent le caractère non suffisamment opérationnel de la mission « attestation » qui, par essence, ne les assiste pas au fil des travaux. Les non conformités identifiées au moment de l'établissement de l'attestation sont perçues

comme des sanctions couperet qui auraient pu être repérées – et être immédiatement rectifiées – par l'intermédiaire d'une mission complémentaire d'alerte. Si les non conformités ne sont repérées qu'à la fin du chantier, il est souvent nécessaire de reprendre des travaux conséquents.

Afin d'éviter les écarts de constatation entre les missions « HAND » et attestation et d'anticiper sur les éventuelles non conformités, l'Observatoire estime que la réalisation de ces deux missions pourrait utilement être confiée à une seule et même personne. Lorsque ces prestations sont réalisées par un même organisme mais par deux agents différents, l'Observatoire conseille à ces organismes de contrôle de transmettre à l'agent ayant effectué la mission « HAND » les points de non-conformité de l'attestation ayant été constatés par son collègue, rédacteur de l'attestation.

L'Observatoire constate avec intérêt, en cette période de maîtrise des dépenses publiques, le maintien de l'engagement de l'Etat en matière de contrôle du respect des règles de la construction (CRC). 400 visites ciblées « accessibilité » ont été réalisées en 2007, 402 en 2008, 364 en 2009, 382 en 2010 et 560 en 2011. Ces contrôles ont révélé des non conformités portant principalement sur les cheminements (largeur, trous et grilles, dévers, pourcentage des rampes), le seuil des portes, les mains courantes des escaliers, les niveaux d'éclairage, les toilettes et les places de stationnement²⁸. Les CRC portent majoritairement sur des bâtiments d'habitation, mais aussi, depuis 2010, sur quelques établissements recevant du public et lieux de travail.

Afin d'accompagner respectivement les contrôleurs techniques réalisant des attestations ou ses agents pour les CRC, la Coprec et le ministère chargé de la construction ont mis en place et valorisé des doctrines sur des points particuliers non traités explicitement par la réglementation. Ces initiatives permettent une souplesse et une réponse adéquate et uniformisée aux problèmes des acteurs de la construction :

- Ainsi la Coprec diffuse au sein des organismes de contrôle un recueil de positionnements sur des points d'interprétation ;
- De même, le ministère de l'égalité des territoires et du logement et le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie tiennent à jour un site Internet de diffusion de questions/réponses élaborées grâce aux remontées de terrain de ses services et de groupes de travail interrégionaux (<http://www.accessibilite-batiment.fr/>).

4.1.2.3 Vers un contrôle au service de la politique d'accessibilité

Fort de ces constats, l'Observatoire suggère plusieurs pistes pour améliorer l'acculturation de chacun sur les besoins en matière d'accessibilité et le traitement global et cohérent de l'accessibilité.

Préconisation 7 : L'Observatoire recommande au ministère chargé de la construction le lancement de réflexions multipartenariales pour refondre la notice d'accessibilité jointe à la demande de permis de construire afin que cette dernière accompagne le pétitionnaire et son architecte dans leur démarche de mise en accessibilité.

²⁸ Etude ORTEC et enquête annuelle de la délégation ministérielle à l'accessibilité auprès des directions départementales des territoires (et de la mer) dont les principaux résultats sont publiés dans la collection « Point sur l'accessibilité au 31 décembre ».

Préconisation 8 : L'Observatoire suggère l'élaboration, par les architectes, les professionnels du bâtiment et les associations de personnes handicapées, de guides à destination des professionnels, par type de handicap. Ces guides devront mettre en exergue les besoins en termes d'objectifs d'usage afin de mieux faire comprendre les règles existantes, d'introduire les performances à atteindre et de préciser les recommandations techniques.

Préconisation 9 : En ce qui concerne la mission de contrôle a posteriori des travaux de construction, l'Observatoire souhaite qu'une étude soit menée sur l'intérêt d'une mission complémentaire à celle d'établissement de l'attestation afin que la maîtrise d'ouvrage soit alertée – le plus en amont possible – des risques de non-conformité.

4.1.3 Les espaces d'attente sécurisés²⁹



La loi du 11 février 2005 affirme le droit pour chacun à une scolarisation en milieu ordinaire au plus près de son domicile, à un parcours scolaire continu et adapté. Les conditions de la scolarisation individuelle d'un élève handicapé dans une école élémentaire ou dans un établissement scolaire du second degré varient selon la nature et la gravité du handicap.

Dans les établissements d'enseignement, cette évolution législative et réglementaire a eu pour conséquence naturelle de permettre d'accueillir en leur sein beaucoup plus de personnes présentant un handicap permanent ou provisoire, et d'améliorer la qualité d'usage pour tous.

Permettre à des personnes handicapées (élèves, personnels, parents...) d'accéder à ces locaux et de s'y déplacer facilement a eu aussi pour conséquence l'obligation de leur assurer un niveau de sécurité comparable à celui des autres usagers en cas d'incendie. Or, il est apparu que les dispositions du règlement de sécurité incendie existant n'étaient pas toujours adaptées aux différentes situations de handicap notamment en matière d'alarme (problèmes de perception, de vision ou d'audition) mais aussi d'évacuation (atteinte de la motricité partielle ou totale...). En cas de sinistre, l'évacuation totale et générale était en effet, sauf exceptions (hôpitaux, maisons de retraite, etc.), la règle dans les ERP.

Interpellé au sujet de situations difficiles à gérer par plusieurs responsables d'établissements d'enseignement relevant des ministères chargés de l'éducation et de l'agriculture, l'Observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignement a mené une étude sur ce sujet dans son rapport annuel 2006 en publiant un document intitulé « L'accueil des élèves handicapés dans les établissements d'enseignement du second degré / Guide de réflexion sur l'évacuation et la mise en sécurité ». Ce guide est disponible sur le site de l'Observatoire (<http://ons.education.gouv.fr/publica.htm>).

Dans ce dossier, les experts de l'Observatoire avaient fait six propositions relatives à l'organisation de l'accueil et de l'évacuation des personnes handicapées. La modification du règlement contre les risques d'incendie et de panique introduite par le décret n°2009-1119 du 16 septembre 2009 et les arrêtés du 24 septembre et du 11 décembre 2009 confirme et précise les options retenues.

Pour tenir compte de l'incapacité d'une partie du public à évacuer ou à être évacuée rapidement, la nouvelle réglementation des établissements recevant du public prévoit désormais la possibilité d'une évacuation différée des personnes si nécessaire. C'est ainsi qu'ont été introduites les notions d'évacuation différée et d'espace d'attente sécurisé (EAS). Comme leur nom l'indique, ces espaces doivent permettre d'accueillir provisoirement, et en sécurité, toute personne ne pouvant évacuer immédiatement le bâtiment sinistré. Ils doivent être utilisés en dernier recours.

²⁹ Contribution de l'Observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignement

Dans le cas des bâtiments existants, si le chef d'établissement estime que les conditions ne sont pas réunies pour assurer l'accueil de personnes handicapées en toute sécurité, il sollicitera le maître d'ouvrage. À défaut de solution, il devra alerter son autorité de tutelle.

Dans son rapport 2011, la commission « sécurité bâtiment et risque incendie » de l'Observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignement a conçu un document ayant pour objectif d'aider les chefs d'établissement en lien avec le maître d'ouvrage dans leur démarche de la manière la plus pratique possible pour répondre aux questions suivantes :

- Qu'entend-t-on par espace d'attente sécurisé ?
- Quels types de locaux peuvent assurer ce rôle ?
- Quelles solutions équivalentes peut-on adopter ?
- Comment peut-on utiliser ou aménager des locaux dans les établissements existants pour répondre aux contraintes de ces EAS ?

Ce document peut être téléchargé sur le site <http://ons.education.gouv.fr/publica.htm> et sur simple demande auprès du secrétariat général de l'ONS (ons@education.gouv.fr).

En lien avec cette question des espaces d'attente sécurisée, l'Observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignement a publié dans son rapport 2011 la proposition suivante :

Actualiser la circulaire n°84-319 du 3 septembre 1984 (éducation nationale) relative aux règles de sécurité dans les établissements scolaires et universitaires, compte tenu de l'évolution de la réglementation incendie et notamment en raison de la nouvelle notion d'évacuation différée.

4.2 Secteur voirie et transports

L'accessibilité aux transports, à la voirie et aux espaces publics est un élément clé de l'accès des personnes handicapées ou à mobilité réduite au travail, à l'éducation, aux loisirs et à la vie sociale et citoyenne. C'est également un élément clé de la vie quotidienne pour les personnes âgées dans l'accès aux soins, tant en milieu urbain qu'en milieu rural.

L'article 45 de la loi du 11 février 2005 prévoit que :

- la chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ;
- les services de transport collectifs soient accessibles d'ici février 2015.

Pour programmer l'accessibilité de la voirie et des transports, la loi prescrit l'élaboration d'un schéma directeur de transport (SDA) par les autorités organisatrices des transports (AOT) et d'un plan d'accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE) par le maire. Les conditions d'étude et d'élaboration de ces documents doivent permettre de garantir une harmonisation dans le temps et une pertinence territoriale, aux échelles locale, départementale et régionale, des mesures prévues pour assurer la continuité de la chaîne du déplacement.

Compte tenu de l'étendue du champ de ces deux secteurs, les travaux se sont principalement axés sur l'accessibilité et la sécurisation des cheminements, les conventions d'exploitation des transports routiers de voyageurs et sur les SDA.

Indépendamment de ces thèmes, l'Observatoire rappelle l'importance de veiller à informer les usagers en cas de service dégradé : à cet effet, des travaux sur les moyens d'annonces visuelles programmées doivent être engagés.

4.2.1 Accessibilité et sécurisation des cheminements des personnes handicapées et à mobilité réduite – état des lieux sécurité/accessibilité/fatigabilité

Dans la suite de l'engagement du gouvernement d'ouvrir à l'occasion de la Conférence nationale du handicap de juin 2011 un chantier relatif à la sécurisation des déplacements, ce thème fera l'objet d'un suivi tout particulier par l'Observatoire.

4.2.1.1 Signaux sonores et audibilité des véhicules électriques

La diffusion d'informations au moyen d'une sonorisation « grand public », si elle procure de manière générale un confort pour tous les voyageurs (annonce des prochains arrêts, annonces des temps d'attente, sonorisation des feux, annonce des perturbations éventuelles, arrivée du tramway...) est avant tout essentielle pour les voyageurs déficients visuels qui utilisent l'information sonore pour s'orienter dans les transports

notamment. Aussi, la diffusion des informations doit être pertinente et non perçue comme une gêne auditive. La sonorisation ne doit, par ailleurs, pas être perçue comme une gêne auditive par les personnes sourdes ou mal entendant.

4.2.1.1.1 Contexte

L'article 45 de la loi du 11 février 2005 impose la mise en accessibilité de la chaîne de déplacement, notamment les systèmes de transport et leur intermodalité. Les signaux sonores participent à cet objectif. A ce titre, les arrêtés³⁰ prévoient un certain nombre de signaux sonores à l'attention des personnes déficientes visuelles :

- des signaux sonores confirmant que la demande d'arrêt a été prise en compte ;
- des signaux sonores permettant d'indiquer l'ouverture et la fermeture des portes ;
- des annonces sonores pour mentionner les prochains arrêts ;
- des annonces sonores émises par un haut-parleur situé près de la porte du véhicule précisant la ligne et la destination de celui-ci, annonces asservies au bruit ambiant ;
- des signaux sonores pour confirmer la validité des titres de transport.

De même, la spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse³¹ impose, outre les mêmes besoins que mentionnés ci-dessus, les protocoles d'obtention des scores d'intelligibilité des messages diffusés, l'identification des cheminements et la mise à disposition d'information sur demande si ces informations ne sont pas émises par le système de sonorisation collectif.

4.2.1.1.2 Constat

Les constructeurs d'autobus, par exemple, sont contraints de spécifier un certain nombre de sons³² ou signaux dans les véhicules pour que ces derniers soient homologués. Les opérateurs des réseaux de transport public n'ont, de leur côté, pas de pouvoir décisionnel sur le choix des sons ou signaux utilisés lorsque le matériel est propriété de l'autorité organisatrice de transport. Or, l'utilisation de sons ou signaux peut :

- nuire à la pertinence des informations censées être délivrées par le signal ;
- gêner les voyageurs par la cacophonie sonore associée à la multitude de sons présents ou le mauvais réglage du signal ;
- être inutile du fait de la redondance des informations (l'ouverture/fermeture d'une porte a intrinsèquement une signature sonore reconnaissable par les personnes déficientes visuelles sans qu'il soit encore nécessaire de ponctuer par un sonal cette ouverture/fermeture) ;
- aller jusqu'à nuire à l'intégrité des personnes par confusion d'un signal de sécurité avec un signal d'alerte (certains signaux sonores ou « gongs » qui équipent les

³⁰ Arrêtés du 3 mai 2007 modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes (JORF du 12 mai 2007) et du 13 juillet 2009 relatif à la mise en accessibilité des véhicules de transport public guidé urbain aux personnes handicapées et à mobilité réduite (JORF du 25 juillet 2009)

³¹ Décision de la commission du 21 décembre 2007 concernant la spécification technique d'interopérabilité relative aux « personnes à mobilité réduite » dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse

³² Message audiovisuel fondé sur un thème répétitif destiné à provoquer un réflexe de reconnaissance (jingle)

bus ou tramways peuvent être confondus avec la ritournelle des répéteurs de feux piétons de traversée de chaussée routière R12).

La généralisation de véhicules hybrides ou électriques peu sonores, mais qui doivent pouvoir être identifiés par les piétons, en particulier les personnes déficientes visuelles ou auditives, nécessite également de développer des signalements sonores. Aussi, il apparaît nécessaire que certains sons soient codifiés afin que ces signaux sonores soient compris de tous et partout en France. En effet, la mise sur le marché automobile des véhicules à moteur hybride ou à moteur électrique, totalement silencieux au-dessous de 20 km/h, pose des problèmes de sécurité, non seulement aux personnes ayant une déficience visuelle ou auditive mais aussi à tous les piétons qui ne les entendent pas approcher.

4.2.1.1.3 État d'avancement de l'audibilité des véhicules électriques

La sonorisation des véhicules électriques est étudiée au niveau mondial. Une réglementation internationale (ECE WP 29) est en cours de négociation à la demande des États-Unis et du Japon. Des recommandations sont faites et déployées au Japon depuis 2009 pour l'émission d'un bruit spécifique lorsque le véhicule circule à moins de 20 km/h.

En France, des essais ont été réalisés à l'Institut de la vision en 2011, en partenariat avec un constructeur automobile pour le compte d'un bureau d'études japonais. Le laboratoire Perception et Design Sonores de l'Institut de Recherche et Coordination Acoustique/Musique procède à la création de bruits artificiels pour de futures voitures électriques d'un constructeur français.

Une étude, à la demande de la Commission européenne, fait le point sur les connaissances disponibles et l'avancement des réglementations : présentation des recherches japonaises au groupe de travail sur le bruit (GRB) de l'UNECE (United Nations Economic Commission for Europe), organisme qui régleme la conception des véhicules. Ces recherches concluent à la nécessité de production d'un bruit émis de façon permanente sur les véhicules électriques et hybrides. Les études américaines montrent en outre que les bruits les mieux identifiés sont, par ordre de préférence, ceux de type moteur thermique, bruit blanc³³ et ronflement.

Le WP 29 de l'UNECE a reconnu l'intérêt d'un groupe de travail sur le sujet en mars 2011 et publié les recommandations japonaises dans une annexe à la résolution consolidée RE3. Les États-Unis et le Japon ont proposé qu'un nouveau groupe de travail engage la réflexion sur une réglementation harmonisée des dispositifs sonores d'alerte pour les véhicules hybrides et électriques à l'attention des piétons.

L'Observatoire suivra avec attention les avancées des discussions en cours en matière de construction automobile au niveau européen.

³³ Le bruit blanc, à l'instar de la lumière blanche qui est un mélange de toutes les couleurs, est composé de toutes les fréquences, chaque fréquence ayant la même énergie.

4.2.1.1.4 Préconisation

Préconisation 10 : L'Observatoire préconise la constitution d'un groupe pluridisciplinaire d'experts chargé de mener une réflexion sur les outils de conception des signaux sonores et la prise en compte de l'ensemble des dimensions « sécurité », « gêne », « fonctionnalité », « sens », « perception ». Les travaux du groupe devront déterminer les facteurs discriminants des codes sonores en environnement urbain selon les fonctionnalités attendues (sécurité, avertisseurs, sonal de traversée...).

4.2.1.2 Désactivation des dispositifs d'annonces sonores dans les transports collectifs

Il est constaté que certains dispositifs existants dans les transports en commun sont désactivés par les conducteurs, que ce soit à la demande d'usagers ou suite à des usages abusifs. L'Observatoire se félicite des actions conjuguées de l'UTP et de la FNTV visant à sensibiliser les conducteurs et le public sur les dangers de la désactivation des dispositifs d'annonces sonores.

4.2.1.3 Traversées des voies ferroviaires

4.2.1.3.1 Contexte

Le code de la route ne s'applique pas aux véhicules circulant sur les voies ferrées empruntant l'assiette des rues. Le décret du 22 mars 1942 modifié portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local dispose que « lorsqu'une voie ferrée est établie ou traverse à niveau la plate-forme ou seulement la chaussée d'une voie publique, tout piéton, cavalier ou conducteur de véhicule, doit, à l'approche d'une voiture ou d'un train appartenant au service de la voie ferrée, dégager immédiatement la voie et s'en écarter à l'approche du matériel qui y circule ». Ces dispositions sont applicables en particulier aux tramways.

La traversée des voies ferroviaires, en dehors des passages à niveau, correspond à un plus grand danger que la traversée de rue avec trafic automobile du fait du bruit plus faible des véhicules de type tramway électrique mais aussi et surtout parce que les véhicules ferroviaires ne sont pas en mesure de stopper à la vue d'un obstacle, mais demandent une distance considérable pour ce faire. La traversée des voies ferrées sur chaussée doit pouvoir être détectée par les personnes aveugles ou malvoyantes, même s'il n'y a pas de passage piéton matérialisé sur les voies. En conséquence, le champ d'application de la norme sur les bandes d'éveil de vigilance a été étendu à cette configuration. Le traitement des systèmes à véhicules sur pneus guidés par rail est identique.

Par ailleurs, dans le cadre des dispositifs relatifs à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics, les signaux pour les piétons associés aux feux de signalisation lumineuse doivent être complétés par des dispositifs sonores ou tactiles destinés aux personnes déficientes visuelles.

4.2.1.3.2 Constat

L'arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics prévoit un certain nombre de dispositions relatives aux traversées de voies ferrées en agglomération pour lesquelles les personnes déficientes visuelles manquent de repères. Des retours d'expérience sont nécessaires afin d'expertiser les meilleurs outils.

4.2.1.3.3 Etat d'avancement

Suite au travail engagé par le ministère des transports, RATP, les collectivités locales et les associations de personnes handicapées sur les répéteurs du signal R25³⁴, le nouveau signal des traversées de voies pour le tramway et bus à haut niveau de services (BHNS), la réglementation « sécurité routière » a été modifiée. Ainsi, l'arrêté du 2 avril 2012 permet d'équiper de dispositifs sonores les signaux d'arrêt pour piétons utilisés pour la traversée des voies exclusivement réservées aux véhicules des services réguliers de transport en commun (tramway et BHNS). L'équipement des signaux pour piétons R25 permet de détecter la période où il est possible de traverser les voies de circulation. Il est constitué de dispositifs sonores spécifiques activés par télécommande (décrite dans la norme NF S32-002 relative aux répéteurs sonores des feux de circulation à l'usage des non-voyants ou des malvoyants) ou par bouton poussoir.

La normalisation des caractéristiques acoustiques du signal sonore vient d'être lancée.

L'étude en vue de recommandations d'aménagements pour aider les piétons déficients visuels à traverser les passages à niveau en agglomération a été menée dans le cadre d'un groupe de travail comprenant RFF, la SNCF, le Certu, le CETE ainsi que les représentants de la confédération française pour la promotion sociale des aveugles et amblyopes (CFPSAA), de l'association des instructeurs de locomotion (AILDV), des collectivités locales et départementales, du ministère chargé des transports (DGITM, DMA et DSCR), du service technique des remontées mécaniques et des transports guidés (STRMTG) et du service d'études sur les transports, les routes et leurs aménagements (SETRA). Elle s'est appuyée sur :

- une analyse des besoins des piétons déficients visuels ;
- une revue des caractéristiques des passages à niveau et du fonctionnement de leurs équipements ;
- l'inventaire de solutions envisageables pour identifier l'emprise du passage à niveau, prendre la décision de traverser, suivre la trajectoire en traversée et éviter les obstacles.

Un test en situation réelle par une cinquantaine de personnes déficientes visuelles (personnes utilisant une canne et personnes avec chiens guides) a été réalisé en avril 2012 à Loos-les-Lille. Les résultats de cette expérimentation, qui a pour but de valider les solutions tactiles au sol et sonores (répéteur du signal R24³⁵ transposant le répéteur du signal R25, bandes de guidage et séparateurs d'espaces piétons – chaussée et bandes d'éveil de vigilance) seront disponibles à l'automne 2012.

³⁴ Signal (figurine) interdisant la traversée piétonne des voies de transport guidé.

³⁵ Signal interdisant la traversée des voies ferrées par des automobilistes et autres usagers de la route.

L'Observatoire souhaite que le Certu procède à une large diffusion des recommandations issues de cette expérimentation relative à la sécurisation des traversées ferroviaires afin de largement faire connaître ces résultats aux collectivités qui s'équipent en tramway et BHSN.

4.2.1.4 Aménagements de voirie

La réglementation de l'accessibilité de la voirie et des aménagements d'espaces publics a été renforcée par les décrets du 21 décembre 2006 portant respectivement sur le PAVE et les prescriptions techniques d'accessibilité, ainsi que par l'arrêté du 15 janvier 2007. Plusieurs dispositions et spécifications techniques sont particulièrement destinées à faciliter les cheminements en sécurité des personnes à mobilité réduite, notamment pour mieux prendre en compte les besoins des personnes déficientes visuelles. Dans tous les cas, les obligations s'appliquent lors du renouvellement d'équipements, des réfections et des créations de voies.

4.2.1.4.1 Trottoirs traversants

Le décret du 12 novembre 2010 portant diverses mesures de sécurité routière introduit dans le code de la route des exigences relatives aux conditions de la traversée des chaussées par les piétons. Il définit notamment le trottoir traversant comme un prolongement du trottoir qui interrompt la chaussée au droit de la traversée d'une rue. Cette disposition complète les aménagements permettant d'assurer une circulation apaisée des véhicules et un meilleur partage de l'espace public entre les modes de déplacement.

Des réflexions sur l'aménagement des trottoirs traversant ont été menées en partenariat avec les collectivités et les maîtres d'œuvre. Elles ont pris en compte les besoins des personnes à mobilité réduite dans le respect de la réglementation relative à l'accessibilité de la voirie. Il importe que celles-ci se traduisent en fiches techniques à publier dans les délais les meilleurs.

Préconisation 11 : L'Observatoire se félicite de la publication par le Certu (centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques), d'une fiche technique sur les trottoirs traversants, prenant en compte le handicap visuel et préconise que soit inscrit au programme de ce service :

- les dispositifs de guidage et de localisation,
- les dispositifs de séparation entre l'espace piéton et la chaussée en zone de rencontre et entre l'espace piéton et la piste cyclable,
- le dispositif d'information, accessible aux personnes déficientes visuelles, d'entrée et de sortie de zones,
- les dispositifs de repérage de la direction du passage piéton ou de ses limites sur chaussée.

4.2.1.4.2 Sécurisation des passages piétons et détection des espaces dédiés aux piétons déficients visuels

L'aménagement de la voirie et des espaces publics est un enjeu important pour les personnes aveugles et malvoyantes qui se déplacent souvent à pied, mais souhaitent aussi utiliser de plus en plus les transports collectifs de façon autonome. Sans aménagements adaptés, la voirie et les espaces publics risquent au contraire d'être

sources d'obstacles, voire de générer des situations dangereuses avec risques de chute ou de traversée de la chaussée par défaut de détection. L'Observatoire sera vigilant quant au respect des dispositions réglementaires concernant les dispositifs sonores ou tactiles des feux de signalisation.

Concernant le repérage des passages piétons et la détection des espaces dédiés aux piétons déficients visuels, les travaux se poursuivent sous pilotage du Certu en coopération avec plusieurs collectivités, des représentants de la CFPSAA et des instructeurs de locomotion dans le cadre de la Commission de Normalisation des Aménagements de Voiries Spécifiques (CNAVS) qui travaille sur la normalisation des bandes de guidage. L'objectif est de proposer des recommandations pour l'application de la réglementation relative à l'accessibilité (délimitation du passage piéton sur chaussée et limite entre piste cyclable et cheminement piéton) et la délimitation de zones de rencontre. Ces recommandations concernent particulièrement le handicap visuel, sans méconnaître les nécessités du handicap moteur.

4.2.1.4.3 Fatigabilité des personnes à mobilité réduite

En application de la loi, 2 % des places de stationnement sont réservées aux véhicules des titulaires de la carte européenne de stationnement. Celles-ci doivent être réparties uniformément sur le territoire des communes.

Le code de l'action sociale et des familles précise que les déplacements des personnes à mobilité réduite deviennent difficiles au-delà de 200 mètres. Or quel que soit le maillage des places réservées aux personnes handicapées, il arrive fréquemment qu'aucune place ne soit disponible à proximité de l'ERP de destination. De plus, les difficultés en matière de déplacement peuvent être aggravées par l'inaccessibilité de la voirie entre la place de stationnement et l'ERP.

L'Observatoire souhaite que des réflexions sur les différentes possibilités pour faciliter les déplacements piétons des automobilistes et des passagers à mobilité réduite soient engagées pour prendre en compte ces besoins et modifier la réglementation, voire la législation.

L'Observatoire préconise que soit notamment examinée la possibilité pour les personnes à mobilité réduite de se garer sur tout emplacement, le plus proche possible de son ERP de destination, et ce gratuitement.

En contrepartie les contrôles de l'utilisation des places réservées devront nécessairement être renforcés pour en garantir l'occupation par les seuls détenteurs d'une carte en bonne et due forme.

Préconisation 12 : L'Observatoire demande au ministère de l'Intérieur de réexaminer la législation relative au stationnement des véhicules des personnes handicapées et aux redevances y afférant, et de faire toute proposition visant à permettre aux personnes à mobilité réduite de pouvoir se mouvoir en toute facilité dans la cité.

4.2.2 Caractère explicite des appels d'offres et contenu des conventions d'exploitation des transports routiers de voyageurs

4.2.2.1 Caractère explicite des appels d'offre

4.2.2.1.1 Contexte

La loi prévoit que « tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion de l'extension des réseaux doit être accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite » (article L. 1112-3 du code des transports).

Par ailleurs, l'octroi de subventions publiques favorisant le développement des systèmes de transport collectif est subordonné à la prise en compte de l'accessibilité (article L. 1112-6 du code des transports).

4.2.2.1.2 Constat

Certains appels d'offre ne mentionnent pas expressément l'obligation d'utilisation de matériel roulant accessible, ne respectent pas la loi ou s'en écartent, d'autres reflètent une incompréhension dans la mise en œuvre de la loi.

La durée des conventions d'exploitation des transports routiers de voyageurs est le plus souvent comprise entre cinq et sept ans. Les contrats en cours de conclusion, dont la durée va au-delà de l'échéance de 2015, ne peuvent donc porter que sur un service dont l'accessibilité est garantie à cette date.

Or, il est signalé que certains constructeurs livrent encore en France du matériel neuf qui n'est pas accessible, compromettant la possibilité de respecter l'échéance de 2015.

L'Observatoire, inquiet de ces errements, recommande au Gart ainsi qu'aux autres organismes représentatifs des autorités organisatrices de transport, à tout organisme conseil des autorités organisatrices de transport et des entreprises de rappeler à leurs membres les dispositions légales suivantes :

- les règles d'accessibilité à respecter, en leur suggérant de les inscrire explicitement dans les cahiers des charges, ceci dans un souci de transparence et de sécurité juridique. Sont concernés les délégations de services publics, les marchés publics et les régies ;
- l'octroi de subventions publiques favorisant le développement des systèmes de transport collectif est subordonné à la prise en compte de l'accessibilité (article L. 1112-6 du code des transports). Les collectivités doivent veiller au respect de cette disposition et toute délibération contraire serait susceptible d'être déférée au juge administratif dans le cadre de l'exercice du contrôle de légalité ou d'un recours formé aux fins d'annulation par toute personne lésée.

4.2.2.1.3 Préconisation

Préconisation 13 : L'Observatoire souhaite que soient étudiées avec les ministères de l'Intérieur et des Transports les conditions d'un rappel aux AOT et délégataires de leur obligation de mettre en place l'accessibilité (même si les conventions d'exploitation ont été conclues avec une échéance dépassant 2015) et précisées les modalités d'intervention des collectivités et des préfets pour s'assurer du respect de la loi.

4.2.2.2 Maintien de l'accessibilité pendant les travaux s'étendant sur une certaine durée

La signalisation temporaire, qu'elle soit celle de la voie, des véhicules ou des personnes, est un moyen essentiel à la sécurité de tous les usagers en période perturbée. Dans le cas où la perturbation ou l'incident d'exploitation est imprévisible, il n'y a pas d'obligation légale d'accessibilité.

En cas de travaux programmés, l'autorité organisatrice de transport valide les plans de transports adaptés et d'information des voyageurs préparés par l'entreprise de transport³⁶ et l'exploitant les met en œuvre. La loi de 2007 précise que le plan de transport adapté prend en compte les besoins des personnes à mobilité réduite, son niveau d'exigence est donc moins élevé que celui de la loi de 2005. Sous réserve de l'appréciation souveraine du juge, la prise en compte de l'accessibilité des personnes handicapées ou à mobilité réduite s'impose, a fortiori en cas de travaux s'étalant sur une certaine durée. Il est difficile de fixer une durée prédéterminée. Toutefois, il serait possible de fixer un certain nombre de critères en fonction de situations particulières (importance de la perturbation, dessertes, flux...).

L'Observatoire insiste sur le maintien de l'accessibilité des véhicules en cas de travaux prolongés et en particulier, en cas de substitution modale et propose au ministère des Transports de lancer une réflexion avec les parties prenantes pour réfléchir aux critères qui pourraient être retenus pour garantir un retour à l'accessibilité.

³⁶ Loi n°2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs codifié à l'article L. 1224-4 du code des transports

4.2.3 Accélérer la mise en accessibilité des services de transport pour s'inscrire dans l'échéance de 2015

4.2.3.1 Schémas directeurs d'accessibilité (SDA) non adoptés et contenus de certains SDA insuffisants ou inadaptés

4.2.3.1.1 Contexte

L'article L. 1112-2 du code des transports dispose qu'un schéma directeur d'accessibilité (SDA) fixe la programmation de la mise en accessibilité des services de transport et les modalités de l'accessibilité des différents types de transport. Le SDA est élaboré, pour les services dont elles sont responsables, par les autorités organisatrices de transport (AOT) et, en l'absence d'AOT, par l'Etat.

Les AOT disposaient d'un délai de trois ans pour élaborer leur SDA.

La directive du 13 avril 2006 relative à l'application de la loi n°2005-102 pour l'accessibilité des services de transport public terrestres de personnes handicapées et à mobilité réduite précise le contenu du SDA : programmation des investissements à réaliser et mesures d'organisation à mettre en œuvre pour obtenir un service de transport collectif accessible au 12 février 2015, modalités de l'accessibilité des différents types de transport, constatation d'éventuelles impossibilités techniques avérées (ITA) de mise en accessibilité et mise en place de services de substitution, dispositions prises pour assurer l'intermodalité avec les réseaux de transport public des autres autorités organisatrices, modalités de maintenance des équipements d'accessibilité, conditions de mise à jour du schéma au cas où des évolutions technologiques permettraient de lever certaines ITA identifiées initialement.

4.2.3.1.2 Constat

En juillet 2012³⁷, quatre ans après la date fixée par la loi, 85 % des schémas directeurs d'accessibilité des transports collectifs étaient achevés (61 %) ou en cours d'élaboration (24 %). Une analyse plus fine révèle que toutes les Régions sauf une, 75 % des Départements et 53 % des autorités organisatrices des transports urbains (AOTU) ont approuvé leur schéma directeur d'accessibilité. De plus, de nombreux SDA achevés tardent à être validés par les assemblées délibérantes. Il est aujourd'hui nécessaire que ces documents de programmation soient rapidement approuvés.

L'analyse de 10 SDA adoptés en 2009, effectuée par la direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM), mène au même constat que celui du Certu sur l'analyse des premiers SDA adoptés avant 2008. Les préconisations portent essentiellement sur la mise en place d'indicateurs et de méthodes permettant de veiller à la cohérence du SDA avec les autres outils de planification sur le territoire, de l'amélioration du processus de gouvernance entre les AOT pour favoriser l'intermodalité, de l'élaboration de référentiels techniques ou de guides d'aménagements partagés entre

³⁷ Cf. partie 3.1.4.1

les gestionnaires de voirie et les AOT et de l'amélioration de la programmation à long terme.

Il ressort de l'analyse qualitative des SDA approuvés en 2009 :

- une plus grande maturation de la réflexion, des améliorations notables tant sur la forme que sur le fond et une grande implication des AOT :
 - des indicateurs spécifiques ou actions identifiées ;
 - une réelle mobilisation des élus locaux ;
 - la concertation avec les associations ;
 - un recours généralisé à la hiérarchisation des aménagements ;
 - un dispositif d'informations, partie intégrante des SDA ;
 - des actions innovantes, notamment en matière de formation des personnels, de certification des services, de sensibilisation des élus et des citoyens ou encore d'aménagements innovants.
- mais également des aspects à améliorer :
 - la persistance de difficultés de coordination entre les différents acteurs de l'accessibilité ;
 - la faible prise en compte de certains handicaps ;
 - le traitement des impossibilités techniques avérées (ITA), rarement satisfaisant ;
 - l'imparfaite maîtrise par les AOT de l'organisation des transports de substitution ;
 - la procédure de dépôt de plainte (cf. préconisation 2011-29 de l'Observatoire).

L'Observatoire note avec intérêt la progression du nombre de SDA adoptés et encourage les assemblées délibérantes des autorités organisatrices de transport à s'emparer des projets finalisés en vue de leur adoption.

4.2.3.1.3 Préconisations

Préconisation 14 : L'Observatoire recommande vivement au Gouvernement de prendre un texte réglementaire pour l'application des dispositions de l'article L. 1112-2 et suivants du code des transports pour que les SDA intègrent :

- un calendrier de décisions et de réalisations des mesures inscrites au schéma directeur d'accessibilité ;
- un plan de financement de couverture des coûts d'exploitation de ces mesures.

Préconisation 15 : L'Observatoire demande au ministère des transports de réaliser un référentiel en application de la loi, rappelant les obligations de l'autorité organisatrice en matière de mise en accessibilité et listant les points à prendre en compte lors des travaux de mise en accessibilité ou lors de l'évaluation des travaux réalisés avant l'autorisation administrative.

4.2.3.2 Optimiser l'usage des transports spécialisés

4.2.3.2.1 Contexte

L'article L. 1112-1 du code des transports dispose que les services de transport doivent être accessibles au plus tard le 12 février 2015. Le législateur a néanmoins prévu deux cas de dérogation à cette obligation de résultat :

- les réseaux souterrains de transports ferroviaires et des transports guidés existants sont exonérés de l'obligation d'accessibilité en 2015, à la condition d'élaborer un schéma directeur d'accessibilité et de mettre en place un service de transport de substitution avant le 11 février 2008 ;
- en cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité, l'autorité organisatrice des transports doit mettre en place et financer, dans un délai de 3 ans à compter du constat de l'impossibilité technique, des moyens de substitution dont le coût pour les personnes bénéficiaires ne doit pas être supérieur à celui des transports publics.

Dans ces deux cas, l'autorité organisatrice de transport (AOT) doit mettre en place un service adapté aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite (articles L. 1112-4 et L. 1112-5 du code des transports) dans le délai de 3 ans. Il ne doit pas en résulter de surcoût pour l'usager.

La directive d'application du 13 avril 2006 précise que les services de substitution peuvent être envisagés sous deux formes :

- l'organisation d'un service de transport accessible et assurant la desserte d'une ligne non accessible dans des conditions analogues ;
- la mise en place par l'AOT de mesures de nature humaine, organisationnelle ou technique s'apparentant à un accompagnement des voyageurs.

Ces services sont normalement appelés à disparaître une fois l'impossibilité technique dépassée. Les services de substitution doivent rester résiduels.

Parallèlement, le décret n°78-1167 du 9 décembre 1978 interroge les autorités organisatrices de transport sur la création d'un service de transport spécialisé « lorsque le type de service ou les contraintes d'exploitation [du transport régulier est] manifestement incompatible avec la nature même du handicap ». Ce texte a été pris en application de l'article 52 de la loi d'orientation du 30 juin 1975, codifié dans l'actuel article L. 114-4 du code de l'action sociale et des familles.

4.2.3.2.2 Constat

Une frange de la population des personnes handicapées demande le maintien des transports spécialisés, pour des raisons de qualité de service, de confort malgré la montée en charge des transports réguliers accessibles.

Il existe un enjeu conséquent pour deux types de raisons :

- d'une part, faute d'accessibilité des transports publics, les personnes ont développé des habitudes de vie en faisant appel aux transports spécialisés. La mise en accessibilité progressive des réseaux doit être associée à l'accompagnement des personnes handicapées pour les aider à s'approprier l'utilisation des transports publics accessibles.

A titre d'exemple, l'opération « roue libre » menée par la RATP, l'APF et les Compagnons du Voyage, à Paris, permet aux utilisateurs de fauteuil roulant (UFR) d'être accompagnés lors de premiers voyages afin de se familiariser avec l'usage du bus. De la même manière, le service « Accès Plus » de la SNCF a pour objet de faciliter l'accès et les déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduite qui voyagent par le réseau ferré.

- d'autre part, les transports spécialisés répondent à un réel besoin notamment pour les personnes trop lourdement handicapées qui ne peuvent utiliser le réseau de transport collectif même devenu accessible.

La disparition des transports spécialisés avec la mise en accessibilité du réseau dans sa globalité est peu probable.

Néanmoins, il importe d'anticiper le fait que les financeurs publics exigeront naturellement le renforcement des critères d'éligibilité aux transports spécialisés afin de compenser l'effort budgétaire investi dans la mise en accessibilité. En effet, compte tenu des difficultés financières des collectivités, il est probable que les AOT réservent les transports spécialisés aux seules personnes étant dans l'incapacité d'utiliser les transports publics et sauf à ce qu'elles puissent légalement utiliser les transports spécialisés dans le cadre du contenu des SDA. Ainsi, certaines personnes handicapées ou à mobilité réduite risquent de se trouver écartées, à terme, de l'utilisation des transports spécialisés.

Il importe également de tenir compte des importants retards constatés dans la mise en œuvre de l'accessibilité, en particulier dans les espaces ruraux :

- le renouvellement du matériel (seuls 25 à 30 % des véhicules de transport routier seront accessibles en 2015, la capacité à produire constituant un frein industriel à la mise en accessibilité) ;
- la réalisation des travaux et le bouclage des financements notamment pour les SDA régionaux ;
- l'élaboration des plans d'accessibilité de la voirie et des espaces publics (PAVE) et l'accessibilité des points d'arrêt (la loi n'a pas fixé de délai pour les aménagements de voirie mais l'accessibilité est réalisée au fur et à mesure des travaux).

Le maintien du transport à la demande ou transport spécialisé, en interurbain voire en périurbain, pendant une période transitoire, s'appuyant sur le dispositif existant avec une approche plus globale, pourrait être une solution alternative pour atteindre les objectifs de la loi, plus en phase avec la spécificité de chaque territoire, dans les cas où les services ne sont pas rendus accessibles et éviter une situation de blocage en 2015. Ainsi, ce délai n'est pas remis en cause. Le maintien du transport à la demande éviterait également d'écartier certaines personnes lourdement handicapées du réseau des transports collectifs.

Il importe également de réfléchir à l'accès aux transports à la demande pour les non résidents handicapés (touristes par exemple). Par ailleurs, l'Observatoire rappelle tout l'intérêt des séances de découverte des réseaux accessibles qui ont pour objectif d'accompagner et de rassurer les personnes.

4.2.3.2.3 Préconisations

Préconisation 16 : L'Observatoire propose que l'offre de transport régulier existant en milieu rural soit complétée par des transports spécialisés, sans surcoût tarifaire, de manière transitoire tant que les services de transport régulier ne sont pas accessibles et à condition que le SDA comporte les documents visés ci-dessus (cf. préconisation 14) et que l'éligibilité des personnes à ces services soit étudiée.

Préconisation 17 : L'Observatoire recommande au Gouvernement d'organiser le plus rapidement possible une conférence nationale réunissant toutes les parties prenantes (AOT, opérateurs de transport, associations d'usagers, fabricants de matériel roulant, gestionnaires de voirie, etc.) afin que les pouvoirs publics puissent se déterminer sur des choix politiques et opérationnels en matière d'accès au transport. Il s'agit de trouver les consensus permettant de lever les ambiguïtés en matière d'objectifs à atteindre et de moyens à utiliser.

Préconisation 18 : L'Observatoire préconise aux AOT de compléter les schémas directeurs d'accessibilité en indiquant les montants financiers en jeu et la répartition de ces financements entre AOT, collectivités locales, maîtres d'ouvrages des ERP et équipements, etc.

Préconisation 19 : L'Observatoire préconise l'organisation d'une campagne d'évaluation, par les AOT, de leurs SDA au 30 juin 2013 et de la compilation des données par l'Etat.

Enfin, l'Observatoire rappelle tout l'intérêt d'insérer une clause d'accessibilité dans chaque appel d'offre.

4.2.3.3 Mieux informer sur les caractéristiques d'accessibilité des gares ferroviaires ou routières

Il importe que chaque autorité organisatrice ou opérateur de transport veille à informer les usagers et notamment les personnes handicapées ou à mobilité réduite des prestations offertes, aux moyens de supports accessibles dont des sites Internet. L'Observatoire note que trop peu d'organismes délivrent des renseignements très précis sur les caractéristiques d'accessibilité des gares et des points d'arrêt et les difficultés inhérentes à l'aménagement des lieux.

L'Observatoire souhaite que chaque site Internet comporte dans sa partie généraliste tous les éléments nécessaires permettant à toute personne, quel que soit son handicap, d'avoir une représentation physique du lieu.

Préconisation 20 : L'Observatoire préconise que les sites Internet des autorités organisatrices ou opérateurs de transport apportent toutes les informations nécessaires au déplacement de tous et s'intéressent tout particulièrement à la description détaillée des cheminements tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des gares ainsi que des points d'arrêt.

4.3 Secteur culture, sport, loisirs et tourisme

Si la loi du 11 février 2005 prend en compte de façon intégrée le cadre bâti, les espaces publics, la voirie et les systèmes de transport avec pour enjeu d'éliminer tout obstacle, toute rupture dans le cheminement des personnes atteintes d'une quelconque déficience et de permettre l'accessibilité de l'ensemble de la chaîne du déplacement, elle a également pour objectif la pleine participation à la vie sociale. A ce titre, la politique d'accessibilité concerne également les domaines de la culture, des sports, des loisirs et du tourisme, avec l'enjeu primordial de l'adaptation des services et des pratiques.

L'Observatoire a exploré les 6 thématiques suivantes :

- la mise en conformité des établissements recevant du public du ministère de la culture et de la communication ;
- l'accès des étudiants handicapés aux établissements nationaux d'enseignement supérieur « Culture » ;
- le plan de formation à l'accessibilité ;
- l'accès aux œuvres et aux produits de l'industrie culturelle ;
- l'accès aux pratiques sportives ;
- l'accès aux métiers du sport et la formation des éducateurs sportifs.

4.3.1 La mise en conformité des établissements recevant du public du ministère de la culture et de la communication

4.3.1.1 Contexte

La notion d'accessibilité, telle qu'elle est définie par la loi, couvre les besoins de chacune des situations de handicap, avec une attention toute particulière pour l'autonomie des personnes. De même, elle associe l'accès du cadre bâti à l'accès à l'offre proposée dans les établissements recevant du public. Deux types d'établissements nationaux peuvent être identifiés :

- les établissements de pratiques culturelles et artistiques ;
- les établissements d'enseignement supérieur « Culture ».

La mise en conformité des établissements nationaux (79 établissements dans chacun des secteurs du patrimoine, établissements nationaux de diffusion de la création artistique et enseignement supérieur) se poursuit malgré les nombreux freins identifiés, tout particulièrement ceux liés à la préservation du patrimoine.

L'Observatoire déplore l'absence d'information sur les démarches d'accessibilité des institutions culturelles sous gestion des collectivités locales ou du secteur privé.

4.3.1.2 Le volontarisme du ministère de la culture et de la communication

Afin de remédier à cet état de fait, le ministère de la culture et de la communication poursuit ses travaux selon les orientations suivantes.

4.3.1.2.1 L'établissement d'un bilan de l'accessibilité du cadre bâti et de l'offre culturelle

Une mission, confiée à l'Inspection générale des affaires culturelles (IGAC), doit dresser, pour la fin de l'année 2012, un premier bilan de l'accessibilité au cadre bâti et à l'offre culturelle au sein de l'ensemble des établissements nationaux. Le bilan identifiera également les points de blocage éventuels. Cette mission inclut aussi les établissements nationaux d'enseignement supérieur. Par conséquent, elle prendra en compte la question de la mise en conformité de ces établissements, de l'accueil des étudiants handicapés et de l'accès à l'enseignement, aux concours et aux examens.

4.3.1.2.2 Le développement de la formation sur l'accessibilité de l'offre culturelle

Les directions régionales des affaires culturelles (DRAC) interviennent auprès des réseaux culturels régionaux par l'organisation de séminaires de formation sur l'accessibilité de l'offre culturelle.

4.3.1.2.3 La rédaction d'un guide de l'état des lieux de l'accessibilité des bibliothèques

Le ministère de la culture et de la communication complète sa collection en initiant un ouvrage sur l'accessibilité des bibliothèques et leur offre de service. A cet effet, il a souhaité établir un état des lieux de l'accessibilité des bibliothèques aux personnes handicapées, prenant en compte l'accessibilité du cadre bâti, mais aussi celle des collections et des services. Le guide intégrera les questions relatives aux partenariats ainsi que les formations suivies par les professionnels pour un accueil optimal des personnes handicapées.

4.3.1.2.4 La mobilisation des établissements publics Culture en faveur de l'accessibilité : la Réunion des Etablissements Culturels pour l'Accessibilité (RECA)

La Réunion des Établissements Culturels pour l'Accessibilité (RECA), qui a pour mission de proposer des mesures concrètes visant à améliorer à court terme l'accueil des personnes handicapées dans les établissements culturels, s'est focalisée sur l'évaluation et la promotion des offres culturelles.

Le groupe de travail dédié à l'évaluation et à l'étude des publics handicapés a souhaité la réalisation de deux enquêtes exploratoires dans une dizaine d'établissements culturels sous tutelle (musées, monuments, bibliothèques et spectacles vivants). Ces enquêtes ont notamment pour objectif de mettre en évidence l'appropriation par les publics handicapés des actions culturelles menées à leur endroit.

Le groupe de travail en charge de la promotion des offres culturelles a développé un outil pratique pour répondre au besoin, exprimé par les personnes handicapées, d'informations faciles d'accès et complètes sur l'offre culturelle adaptée. Ainsi le site @riane Infos, créé en 2006, a permis aux établissements culturels d'expérimenter un outil de communication commun et de collecter des remarques constructives auprès des

utilisateurs. Une nouvelle version d'@riane Infos encore plus complète a ainsi été développée. Elle propose un environnement plus moderne visuellement et techniquement, plus accessible à tous les types de handicap, mieux référencé, et doté de fonctionnalités plus précises et détaillées permettant une recherche multicritère.

L'Observatoire salue le travail développé autour du site dédié @riane Infos et préconise le développement de sa transversalité afin de l'élargir à d'autres secteurs.

4.3.2 L'accès des étudiants handicapés aux établissements nationaux d'enseignement supérieur « Culture »

4.3.2.1 Contexte

L'accès des étudiants handicapés à l'enseignement national supérieur « Culture » implique :

- la mise en accessibilité effective des lieux d'enseignement appartenant à l'État prévue pour le 1^{er} janvier 2011 ;
- la mise en œuvre du décret « Culture » relatif à l'aménagement des examens et concours ;
- l'élaboration du décret « Culture » relatif à la prise en charge des frais de transport des étudiants handicapés inscrits dans les écoles d'enseignement supérieur « Culture ».

4.3.2.2 L'accessibilité aux contenus pédagogiques

Le décret du 15 octobre 2009 a étendu au ministère chargé de la culture les dispositions du décret du 21 décembre 2005 relatif aux aménagements des examens et concours de l'enseignement scolaire et de l'enseignement supérieur pour les candidats présentant un handicap.

Depuis 2007, les frais d'accueil des étudiants handicapés dans les établissements d'enseignement supérieur sous tutelle sont pris en charge par le ministère de la culture et de la communication. Le volume des prestations d'accessibilité est modulable selon les maquettes d'enseignement de chacun des établissements nationaux d'enseignement supérieur « Culture ».

La circulaire du 5 août 2011³⁸ précise les points essentiels pour un accueil réussi :

- 1) La nécessité d'identifier au sein de l'établissement un référent handicap, qui :
 - est l'interlocuteur naturel des étudiants handicapés et de toutes les structures internes ou externes associées à l'accueil de l'étudiant ;
 - organise l'ensemble des missions de la structure d'accueil, met en œuvre et gère les moyens qui lui sont consacrés ;
 - participe à la rédaction du projet d'établissement relatif à l'accueil des étudiants handicapés et assure la coordination avec les équipes d'enseignants et l'équipe administrative.
- 2) La nécessité de veiller à la formation des équipes de l'établissement qui ont pour objectif de diversifier les pratiques de chacun, d'apporter des connaissances, une méthodologie et de favoriser les échanges au sein de l'établissement.
- 3) La diffusion de l'information est également soulignée.

³⁸ Circulaire relative à l'accueil réservé aux personnes handicapées au sein des établissements supérieurs sous tutelle du ministère chargé de la culture et aux aménagements des examens et concours de l'enseignement supérieur culture relevant de la tutelle ou du contrôle pédagogique du ministère chargé de la culture pour les candidats présentant un handicap (NOR MCCB1117578C)

Enfin, la circulaire rappelle un ensemble de recommandations concernant les aménagements, aides humaines et techniques pour l'accessibilité aux examens ou concours.

37 référents sont répartis sur le réseau des 41 écoles Culture. L'Office national d'information sur les enseignements et les professions (ONISEP) a été destinataire de cette liste (cf. annexe 7.4) pour informer les personnes concernées.

4.3.2.3 L'accessibilité aux transports

Le ministère de la culture et de la communication élabore un décret visant à assurer la prise en charge financière des transports des étudiants handicapés inscrits dans les écoles nationales d'enseignement supérieur « Culture ».

4.3.2.4 Le nombre d'étudiants handicapés au sein des établissements nationaux d'enseignement supérieur Culture

101 étudiants handicapés poursuivent leur cursus universitaire au sein des établissements nationaux d'enseignement supérieur Culture.

4.3.3 Le plan de formation à l'accessibilité

4.3.3.1 Etat des lieux de la mise en application de l'obligation de formation à l'accessibilité des professionnels de l'architecture et du cadre bâti

4.3.3.1.1 Contexte

Les objectifs ambitieux en matière d'accessibilité fixés par la loi du 11 février 2005 constituent un défi pour l'ensemble des propriétaires et exploitants, confrontés non seulement au coût des travaux mais aussi à la complexité des règles techniques et à la rareté des professionnels compétents pouvant les conseiller dans leurs travaux de mise en accessibilité.

Anticipant ces difficultés, la loi a prévu, à son article 41, l'intégration obligatoire de la formation à l'accessibilité dans la formation initiale des architectes et professionnels du cadre bâti. Au-delà des diplômes d'architecture, cette obligation a été étendue aux professionnels participant à l'aménagement du cadre bâti et notamment aux « designers » d'objet et aux créateurs industriels, aux « designers » d'espace ou encore de la communication (graphique, multimédia).

Le référentiel interministériel de formation³⁹ a été diffusé aux établissements nationaux d'enseignement supérieur culture concernés.

Le comité d'entente de la commission nationale culture et handicap a souhaité que soit dressé l'état des lieux de la mise en œuvre de cette obligation de formation au sein des établissements nationaux d'enseignement supérieur culture concernés. Une enquête a donc été lancée sur les modalités de mise en œuvre, les contenus de formation dispensés, les difficultés éventuelles rencontrées ainsi que le coût de mise en œuvre. Les résultats de cette enquête seront disponibles au second semestre 2012.

4.3.3.1.2 Le cadre général de l'enquête

L'enquête, concernant initialement les écoles d'art et d'architecture, a été élargie à d'autres formations diplômantes similaires. Elle porte par ailleurs sur la formation initiale et sur la formation continue. C'est ainsi que 36 établissements d'enseignement supérieur ont été destinataires de l'enquête :

- 22 établissements d'architecture ;
- 5 établissements du patrimoine ;
- 9 établissements d'arts plastiques.

Le tableau suivant précise les diplômes concernés.

³⁹ Arrêté du 22 janvier 2009 fixant les références communes à la formation à l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées pris en application des articles R. 335-48 à R. 335-50 du code de l'éducation et du décret n°2007-436 du 25 mars 2007 relatif à la formation à l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées publié au JORF du 31 janvier 2009

	Diplômes, titres et certifications visés par l'arrêté du 26 mai 2008 (JORF du 5 juin 2008)
Architecture	Diplôme d'étude en architecture confèrent le grade licence (DEA) Diplôme d'état d'architecte confèrent le grade master Habilitation de l'architecte diplômé d'État à l'exercice de la maîtrise d'œuvre en son nom propre (HMONP) Diplôme de spécialisation et d'approfondissement en architecture (DSA)
Arts plastiques	Diplôme national d'arts et techniques Diplôme national d'arts plastiques option design Diplôme national supérieur d'expression plastique, option design Diplôme de l'École nationale supérieure des arts décoratifs Diplôme de créateur industriel de l'École nationale supérieure de création industrielle

	Autres diplômes, titres et certifications ajoutés pour l'enquête
Architecture	Diplôme de paysagiste DPLG Diplôme Propre aux Écoles d'Architecture, mention « design pour l'architecture », « architecture et ingénierie », « scénographie », « architecture navale », « architecture et philosophie », « projet urbain, patrimoine, et développement urbain », « construction parasismique », « architecture et développement durable », « architecture et archéologie »
Patrimoine	Diplômes de premier cycle et de second cycle de l'École du Louvre Diplôme de muséologie de l'École du Louvre Diplôme de recherche approfondie de l'École du Louvre Diplôme de conservateur du patrimoine de l'INP Diplôme de l'école de Chaillot
Arts Plastiques	Diplôme national supérieur d'expression plastique option art et communication Diplôme national supérieur d'expression plastique option art et communication
Image et son	Diplôme de La fémis Diplôme de l'INA SUP

4.3.3.1.3 Préconisation

Préconisation 21 : L'Observatoire souhaite que soient rendus publics, le plus rapidement possible, les résultats de l'enquête sur les enseignements en matière d'accessibilité délivrés dans les écoles du ministère de la culture et de la communication, et tout particulièrement pour les écoles d'architecture et avoir connaissance des mesures correctives.

4.3.3.2 La formation continue des professionnels de la conservation, de l'architecture et du patrimoine architectural exerçant au sein du ministère

4.3.3.2.1 Contexte

La formation continue des professionnels du bâtiment aux problématiques de l'accessibilité est un levier indispensable pour éveiller les consciences, diffuser des connaissances et consolider des compétences. A ce titre, un plan de formation à la mise en conformité du cadre bâti est mis en œuvre depuis 2006 par le ministère de la culture et de la communication et le Centre des monuments nationaux (CMN) afin d'accompagner les professionnels de la culture.

Cette dynamique a été ponctuée par l'organisation d'un séminaire européen sur l'accessibilité du cadre bâti ancien protégé, les 17 et 18 mars 2011, au château de Versailles.

4.3.3.2.2 Préconisation

Préconisation 22 : L'Observatoire souhaite le lancement d'une vaste campagne mobilisant l'ensemble des acteurs, et impliquant les architectes des bâtiments de France, afin de renforcer et consolider la formation continue des professionnels du ministère de la culture et la communication (architectes des bâtiments de France, ingénieurs et techniciens des services culturels et du patrimoine, etc.).

4.3.3.3 L'accompagnement des professionnels de la culture au sein des institutions culturelles

Plusieurs axes de communication sont développés afin de sensibiliser les professionnels de la culture au handicap et de les accompagner dans la mise en accessibilité des lieux et des activités culturels. Des ouvrages spécialisés leur sont dédiés et des temps de rencontre et d'échange proposés.

4.3.3.3.1 Développement d'une politique éditoriale « Culture et Handicap »

Une politique éditoriale a été engagée depuis 2007 avec des ouvrages déclinés par secteur et/ou par publics. Un travail de collaboration a été mené en lien avec les partenaires associatifs représentant les personnes handicapées siégeant à la commission nationale Culture et Handicap :

- premier volume de portée générale (paru en 2007) ;
- deuxième volume consacré au spectacle vivant (paru en 2009),
- troisième ouvrage dédié à l'accueil des personnes handicapées mentales dans les lieux de culture (paru en sept. 2010),
- trois autres guides sont en cours d'élaboration : guide des « expositions accessibles », guide « bibliothèque et handicap », « cinéma, audiovisuel et handicap ».

L'Observatoire constate l'importance du travail réalisé par le ministère de la culture et de la communication en matière de politique éditoriale.

4.3.3.3.2 L'organisation de séminaires de sensibilisation

Au plan national, des rencontres d'échanges ont été organisées et ont réuni des professionnels de l'enseignement artistique et de l'éducation spécialisée, des structures culturelles, des associations locales de développement du spectacle vivant et des collectivités territoriales. Par ailleurs, ont été organisées des rencontres interprofessionnelles sur l'accessibilité du cadre bâti ancien protégé, en mars 2011 à Versailles, et concernant la musique, la danse et le théâtre, en mai 2012 à Caen.

Au plan régional, les directions régionales des affaires culturelles (DRAC) organisent des séminaires de sensibilisation des professionnels de la culture à la mise en application de la loi de 2005, déclinés par secteurs (musées, bibliothèques, spectacles vivants, etc.).

4.3.4 L'accès aux œuvres et aux produits de l'industrie culturelle

4.3.4.1 Mise en œuvre de l'exception au droit d'auteur en faveur des personnes handicapées

La loi du 1^{er} août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information (dite loi DADVSI) et le décret du 19 décembre 2008 prévoit une exception au droit de reproduction et de représentation des auteurs et des titulaires de droits voisins au bénéfice des personnes handicapées. Cette exception permet, sans autorisation préalable, ni rémunération des ayants droit, la reproduction et la représentation d'œuvres protégées sur des supports adaptés aux personnes handicapées, effectuées à des fins non lucratives par des personnes morales et par des établissements ouverts au public (comme les bibliothèques, les services d'archives, les centres de documentation, les centres médicaux spécialisés...).

Pour la mise en œuvre de cette exception, le décret du 19 décembre 2008 prévoit deux types d'agrément : un agrément simple pour adapter les œuvres et un agrément pour obtenir les fichiers sources. La commission chargée d'instruire les demandes d'agrément a reconnu soixante-quatre structures dont la liste est disponible sur le site dédié (<http://www.exception.handicap.culture.gouv.fr/>).

Les structures agréées sont tenues de lui adresser un rapport annuel des activités d'adaptation encadrées par l'exception. L'analyse de ces rapports permettra d'évaluer la progression de l'offre d'édition adaptée par genre éditorial (livres scolaires et de fiction, adultes et jeunesse, presse, partitions musicales) et par type d'adaptation (Braille, gros caractères, sonore, numérique, sous-titrage et LSF...). Depuis la mise en service, en juin 2010, de la plate-forme de transfert des ouvrages numériques (PLATON) par la Bibliothèque nationale de France (BnF), plus de 5 000 fichiers ont été transmis aux organismes agréés.

La loi du 28 juillet 2011⁴⁰ améliore ce dispositif :

- les fichiers ayant servi à l'édition d'une œuvre imprimée peuvent être demandés dans les dix ans suivant son dépôt légal (au lieu de 2 ans précédemment);
- les fichiers déposés par les éditeurs sur la plateforme PLATON sont désormais conservés sans limitation de temps par la BnF;
- les associations doivent détruire les fichiers transmis par la BnF une fois leur travail d'adaptation effectué, ce qui permet d'optimiser la sécurisation des fichiers.

Préconisation 23 : L'Observatoire demande au ministère de la culture et de la communication de développer des indicateurs de suivi de l'activité des organismes agréés et du service rendu par la plateforme Platon.

L'Observatoire sera vigilant quant à l'information du public sur l'offre d'édition adaptée par genre éditorial (livres scolaires et de fiction, adultes et jeunesse, presse, partitions musicales) et par type d'adaptation (Braille, gros caractères, sonore, numérique...). Il souhaite en outre être informé des moyens développés par l'Institut national des jeunes

⁴⁰ Loi n°2011-901 tendant à améliorer le fonctionnement des maisons départementales des personnes handicapées et portant diverses dispositions relatives à la politique du handicap

aveugles (INJA) pour informer le public. De même, il est attaché à la possibilité d'échanges entre pays francophones des fichiers des fichiers ou des ouvrages adaptés et souhaite que l'OMPI prenne en charge cette question.

4.3.4.2 L'accès au cinéma

4.3.4.2.1 Contexte

Le ministère de la culture et de la communication a communiqué à la commission nationale Culture et Handicap un plan d'action se déclinant selon les cinq axes suivants :

1. L'attribution de crédits pour la mise en accessibilité des œuvres cinématographiques, avec :

- la mise en place d'une aide incitative du Centre national du cinéma et de l'image animée (CNC)⁴¹, représentant un million d'euros par an pendant trois ans, au profit du sous-titrage et de l'audio-description des films ;
- la mise en accessibilité des films du patrimoine concernés par le plan de numérisation prévu dans le cadre du grand emprunt.

2. L'accompagnement des exploitations cinématographiques dans la mise en accessibilité des cinémas :

- un suivi précis et régulier de la montée en charge de l'accessibilité des établissements cinématographiques sera opéré en 2012 ;
- la mise en place par le CNC d'un groupe de travail pour identifier des solutions de mise en accessibilité des petits établissements cinématographiques.

3. La publication d'un nouvel ouvrage de la collection Culture et Handicap, consacré à l'accessibilité au cinéma et intégrant un référentiel d'accessibilité aux œuvres pour les personnes déficientes sensorielles.

4. L'organisation, en mars 2012, par l'association *Retour d'image* et en partenariat avec le CNC, le Conseil Général de Vendée et la Ville de Saint Gilles Croix de Vie, de la 1^{ère} édition du festival de cinéma *Un Autre Regard*. Ce festival avait pour objectif de favoriser la visibilité des personnes handicapées, de faire changer le regard sur le handicap, de valoriser les technologies innovantes en matière d'accessibilité des films aux spectateurs handicapés et de contribuer à leur plus large diffusion.

5. Le lancement de deux missions autour de l'audio-description et du sous-titrage afin de :

- définir les métiers de l'audio-description. Il s'agit d'identifier et de reconnaître les métiers du « handicap et de la conception universelle » et de clarifier le statut juridique des personnes qui exercent ces métiers ;
- coordonner l'information sur les œuvres sous-titrées et audio-décrites, notamment à travers la création d'un registre rassemblant la liste des œuvres accessibles par type de handicap, précisant les supports sur lesquels ces films sont disponibles (DVD, Blu-ray, DCP, 35 mm, ...) et les droits afférents (projections commerciales, projections non-commerciales, droit privé, etc.), et répertoriant les textes déjà rédigés (audio-description ou sous-titrage) mais non fixés sur un support.

⁴¹ Cf. lettre CNC n°92 pages 6 et 7

L'Observatoire appelle de ses vœux la publication de normes techniques spécifiant les mesures à mettre en œuvre pour rendre accessibles aux personnes sourdes les salles délivrant des prestations audio-visuelles.

4.3.4.2.2 Préconisations

Préconisation 24 : L'Observatoire demande au ministère chargé de la culture et au CNC de dresser et de diffuser un état des lieux des salles numérisées, équipées de matériel d'audiodescription, de sous-titrage et de boucles magnétiques fonctionnelles et régulièrement contrôlées, et de sous-titrage ainsi que des films audiodécrits ou sous-titrés.

Préconisation 25 : L'Observatoire recommande au ministère de la culture et de la communication et à la fédération nationale des cinémas français que l'information sur l'accessibilité au cinéma (notamment celle des films, des bâtiments, des salles et des places disponibles en temps réel) soit assurée par l'intermédiaire des sites de droit commun.

4.3.4.3 L'accès aux programmes télévisuels et la promotion de la représentation des personnes handicapées au sein des programmes

4.3.4.3.1 L'accès aux programmes télévisuels

4.3.4.3.1.1 Contexte

La représentation des personnes handicapées à l'antenne constitue un instrument puissant pour combattre l'ignorance et les préjugés, mais surtout un formidable moteur pour faire évoluer le regard de la société à leur endroit et faciliter leur insertion dans la société française. Pour cela, ARTE France et France Télévisions s'engagent à développer la promotion de la représentation des personnes handicapées à l'antenne et à assurer la mise en accessibilité de leurs programmes. Cet engagement porte tant sur le choix des sujets traités que sur celui des personnes visibles à l'antenne, qu'ils soient animateurs, journalistes ou encore personnages de fiction. Cet engagement concerne également les filiales de production de cinéma de France Télévisions qui doivent livrer dès la post-production des films avec une version audio-décrite.

Par ailleurs, les chaînes du service public doivent veiller à élargir la place accordée au thème du handicap sur leurs plateformes Internet et à intégrer, autant que possible, cette problématique à leurs développements numériques.

4.3.4.3.1.2 Lesite.tv pour tous : une offre accessible développée par France Télévisions

[Lesite.tv pour tous](#), déclinaison innovante de « lesite.tv », propose 600 vidéos éducatives, accessibles aux élèves handicapés, notamment grâce à un doublage en LSF ou en LPC ou encore au sous-titrage.

Par ailleurs, le site des cinq antennes de France Télévisions fait l'objet en 2012 d'une refonte pour prendre en compte les recommandations essentielles de l'accessibilité et atteindre le niveau « bronze » qui permettra aux personnes handicapées de le consulter

grâce aux aides techniques (terminal Braille, logiciel lecteur d'écran, synthèse vocale, etc.).

4.3.4.3.1.3 Le sous-titrage

Le ministère de la culture et de la communication a signé la charte du sous-titrage élaborée par le groupe de travail accessibilité du CSA, en étroite collaboration avec l'Union nationale pour l'insertion professionnelle du déficient auditif (UNISDA), le 12 décembre 2011. Cette charte est certifiée ISO 9001. Elle prévoit une harmonisation des pratiques des chaînes en ce qui concerne les modalités d'apparition du sous-titrage à l'antenne : couleurs, fond, placement des sous-titres, etc. Elle prévoit différents critères permettant de limiter les fautes d'orthographe et les contresens et recommande certaines mesures pour faciliter la compréhension des émissions et des débats en direct notamment.

Les chaînes hertziennes, dont l'audience dépasse 2,5 %, devaient rendre accessible aux personnes sourdes ou malentendantes la totalité de leurs programmes, hors écrans publicitaires, à compter de 2010 (cf. chapitre 3.1.7).

L'Observatoire conseille l'activation systématique du sous-titrage des programmes télévisés diffusés dans les lieux publics.

Préconisation 26 : L'Observatoire préconise que le sous-titrage des œuvres produites par les chaînes de télévision soit repris dans les produits dérivés (VOD, télévision de rattrapage, DVD, etc.).

4.3.4.3.1.4 L'audio-description

En parallèle de la démarche qu'il a engagée dans le cadre de la charte de qualité du sous-titrage, le CSA a signé, en décembre 2008, une charte de l'audio-description dont l'objectif est de constituer un cadre de référence pour les professionnels, avec des règles de qualité et de déontologie. Cette charte recommande aux chaînes de créer un comité éditorial avec des personnes concernées afin de recueillir leur avis sur la qualité de l'audio-description des émissions diffusées avec ce procédé.

Pour les chaînes privées, le CSA fixe les proportions de programmes audio décrits et la liste des chaînes concernées. Pour les chaînes publiques, ces dispositions relèvent de leurs contrats d'objectifs et de moyens signés avec le ministère de la culture et de la communication (cf. chapitre 3.1.7).

En 2012, France Télévisions, qui a travaillé avec les principales associations de personnes déficientes visuelles afin de mieux répondre à leurs attentes, envisage de créer avec elles un panel chargé d'émettre des avis et des recommandations sur l'offre de programmes audio-décrits.

L'audio-description est, depuis l'entrée en vigueur de l'article 21 de la loi n°2011-901⁴², obligatoire pour les opérateurs et les distributeurs de service de télévision via les canaux

⁴² Loi du 28 juillet 2011 tendant à améliorer le fonctionnement des maisons départementales des personnes handicapées et portant diverses dispositions relatives à la politique du handicap

alternatifs (ADSL, Cable, CanalSat, etc.). Le CSA est chargé de veiller à l'application de cette avancée.

Cette même loi prévoit que les dépenses d'audio-description des chaînes de télévision sont valorisées financièrement dans leur contribution à la production cinématographique et audiovisuelle.

Par ailleurs, depuis 2011, les chaînes du groupe France Télévisions rendent obligatoires l'audio-description et le sous-titrage des films lors des contrats de préachat. La chaîne Canal + intègre uniquement l'obligation de sous-titrage des films dans ses contrats. Arte, en pointe en matière d'audio-description, s'est fixé l'objectif de 80 % des films coproduits par sa filiale cinéma Arte France en 2016.

Préconisation 27 : L'Observatoire recommande de s'assurer que, dans le cadre des travaux engagés pour la mise en accessibilité des programmes de télévision, toute la diversité des handicaps soit représentée, en particulier afin d'impliquer les personnes handicapées mentales.

4.3.4.3.2 La promotion de la représentation des personnes handicapées au sein des programmes

De janvier 2011 à janvier 2012, France Télévisions a diffusé 217 éditions et magazines d'information sur la vie quotidienne ou l'actualité des personnes handicapées sur ses chaînes nationales et 800 programmes sur ses chaînes locales et régionales. Le groupe France Télévisions veille également à recruter des journalistes, chroniqueurs, animateurs handicapés ou à inviter des personnes handicapées dans ses programmes. De même, lors des castings pour films, séries et téléfilms, les personnes handicapées ont toute leur place parmi les figurants afin d'assurer la diversité des populations de notre société.

Par ailleurs, l'Observatoire s'intéresse tout particulièrement à la présence effective des personnes handicapées ou à mobilité réduite dans les médias, et notamment la valorisation des pratiques sportives, culturelles ou de tourisme des personnes handicapées ou à mobilité réduite. A ce titre, il portera une attention particulière à l'impact médiatique des Jeux Paralympiques sur la pratique sportive des personnes handicapées. Mais il regrette toutefois la diffusion, à des heures tardives, sur des chaînes à faible audience ou dans des émissions de courte durée, des événements sportifs paralympiques, ce qui leur donne une très faible exposition. Il prend cependant acte de l'engagement du groupe France Télévisions rendu public le 14 août 2012.

L'Observatoire se félicite de l'engagement du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel –CSA– et appuie sa volonté de voir cette dynamique se concrétiser dès les prochains jeux.

Préconisation 28 : L'Observatoire demande que la retransmission des prochains paralympiques soit opérée à des heures de grande audience et par des chaînes généralistes.

4.3.5 L'accès aux pratiques sportives

Afin d'atteindre les objectifs d'accès aux pratiques physiques et sportives aux personnes handicapées (PSH), le ministère chargé des sports s'est doté depuis 2003 d'une organisation spécifique en créant :

- un réseau de personnes désignées au sein de la direction des sports, des directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) et des directions départementales en charge de la cohésion sociale (DDCS(PP)), des établissements et des fédérations sportives en raison de leur compétence dans ce domaine ;
- le pôle ressources national sport et handicaps (PRNSH), lieu d'expertise, de documentation, de formation, d'animation de réseau et d'évaluation placé auprès du centre de ressources, d'expertise et de performance (CREPS) de la région Centre.

4.3.5.1 Éléments de bilan et d'analyse

Un travail en réseau entre la direction des sports, les services déconcentrés (DRJSCS et DDCS(PP)) et les associations sportives a permis, depuis 2003, notamment de sensibiliser les partenaires associatifs aux besoins des PSH, de soutenir leurs projets et initiatives, de développer et de diversifier l'offre de pratique sportive en adaptant les disciplines et le matériel de pratique. Le nombre d'associations sportives ouvertes à la pratique « handi » a été multiplié par 7, le nombre de disciplines pratiquées par les PSH a été multiplié par 10 et celui des pratiquants par 4. L'action du réseau s'est concentrée sur le développement de l'offre au niveau local en soutenant financièrement les associations, en formant les acteurs et en accompagnant les projets et les manifestations mettant en valeur les pratiques « handi ». Il a notamment permis de recenser les associations et le matériel de pratique spécifique existant.

Le PRNSH est un établissement entièrement accessible aux quatre familles de handicap au sein duquel des sportifs handicapés, des cadres et des stagiaires handicapés font régulièrement des séjours sportifs. Il a mené à bien les projets suivants :

- les guides de l'accessibilité (piscines, gymnases, spectacles sportifs, bases nautiques, stades...) ;
- les enquêtes menées sur la prise en compte du public handicapé dans les fédérations homologuées et l'évolution de la pratique sportive dédiée sur les territoires.

4.3.5.2 Les progrès 2012

Le programme 2012 concerne :

- une évaluation de la pratique sportive des personnes handicapées, réalisée avec les DRJSCS, notamment auprès des établissements médicosociaux ;
- les travaux pour la réalisation d'une charte est en cours avec les fédérations, pour un développement maîtrisé et durable des activités sportives pour les personnes handicapées. Cette charte se fixe pour objectif de lutter contre la sédentarité et l'isolement social, renforce l'autonomie et permet aux sportifs de se réapproprier leur corps et leur image.

La charte s'inscrit dans la nécessité d'une évolution progressive du modèle sportif paralympique français. Historiquement marqué par la prise en compte exclusive des sportifs handicapés dans les grandes fédérations dédiées qui en gardent majoritairement la maîtrise (Fédération française handisport (FFH), Fédération française du sport adapté (FFSA), Fédération sportive des sourds de France (FSSF), etc.), ce modèle évolue selon deux tendances de fond :

- l'influence des aspirations sociales vers l'intégration ou l'inclusion ;
- l'influence de l'évolution du modèle paralympique international et son comité, l'International paralympic committee (IPC), dont les décisions ont des répercussions directes sur la participation de la France aux grandes échéances paralympiques.

Adossé à cette charte, un guide méthodologique doit permettre :

- aux responsables, élus et techniciens, des fédérations concernées de connaître les étapes nécessaires à un développement harmonieux de l'offre de pratiques sportives à mettre en œuvre ;
- et aux fédérations d'entamer ou poursuivre une réflexion sur leur niveau de structuration pour l'accueil de ce public.

Le suivi et l'accompagnement des fédérations engagées dans cette démarche de développement maîtrisé, seront assurés, sur la base d'objectifs partagés, par le comité paralympique et sportif français (CPSF), la FFSA, la FFH et le ministère des sports. Les conventions interfédérales entre fédérations homologues et spécifiques découlant de cette démarche s'inscrivent dans cet esprit.

4.3.5.3 La mise en place d'un dispositif d'accompagnement de la demande des personnes handicapées vers une pratique sportive

Dans le département de la Haute-Loire, un dispositif d'accompagnement des personnes handicapées vers les loisirs intégrés et réguliers (DAHLIR) permet de structurer l'offre (labellisation, formation, subventionnement...) et d'accompagner la demande en identifiant les obstacles au développement de l'offre et les freins à l'émergence de cette demande. Il a permis d'accompagner 600 personnes sur une cible de 1 500 potentiels, dont 280 enfants handicapés parmi lesquels 15 nécessitent un accompagnement personnalisé. Devant cette expérience réussie dont les étapes sont présentées en annexe 7.5, le ministère chargé des sports envisage de généraliser ce dispositif et, pour cela, a mis en place un groupe de travail.

L'Observatoire appuie la généralisation au niveau national de l'accompagnement individualisé des personnes handicapées et à mobilité réduite vers la pratique sportive par le biais du déploiement du référentiel du dispositif DAHLIR. Il salue le rapprochement des services du ministère chargé des sports et des associations sportives afin de développer la pratique sportive des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

4.3.5.4 Préconisations

Préconisation 29 : L'Observatoire souhaite le rapprochement des services du ministère chargé des sports et des structures et établissements relevant du secteur médico-social, afin de développer les partenariats en vue d'y améliorer la place de la pratique sportive.

4.4 Secteur nouvelles technologies et moyens de communication

Pour les personnes handicapées, accéder aux services de communications électroniques et à l'Internet est indispensable et le devient de plus en plus, compte-tenu du fait que l'accès à l'information passe de façon croissante et dans certains cas quasi exclusivement par des outils dédiés (smartphones, tablettes, box, décodeurs, récepteurs TNT, codes-barres). Ainsi, dans le secteur public comme dans le secteur privé, l'utilisateur de ces outils se trouve davantage confronté au fait que l'accès à l'information, la navigation, la gestion et la prise de décision dépendent de la maîtrise d'outils et de modes de communication en constante évolution. L'accessibilité des équipements, des moteurs de recherche, des bases de données, des menus est plus que jamais d'actualité.

4.4.1 Les sites Internet publics

Les avancées réalisées depuis 2011 au niveau de la mise en place de l'accessibilité concernent :

4.4.1.1 La charte des sites Internet de l'Etat

L'instruction du Premier ministre du 16 février 2012, qui remplace la Charte ergonomique des sites Internet publics du 19 décembre 2008, donne corps à cette charte (cf. annexe 7.6.1). L'administration chargée de la mise en œuvre de la Charte Internet de l'Etat est le Service d'Information du Gouvernement (SIG). La charte, qui réaffirme le respect des règles du RGAA (référentiel général d'accessibilité des administrations), s'impose désormais à toute création de sites Internet et devra être respectée au plus tard le 1^{er} janvier 2013 pour les sites existants.

L'Observatoire regrette que, lors de la création ou de la refonte de tout site Internet de l'Etat et du Gouvernement, la procédure d'agrément de mise en conformité instituée dans le cadre de la Charte ne soit pas totalement normalisée et contrôlée. En effet, elle ne repose actuellement que sur un système auto-déclaratif. Or, l'Observatoire estime qu'il est important que soient instaurées des modalités de contrôle externe par le SIG, du respect de la Charte Internet de l'Etat, en partenariat éventuel avec la DISIC (direction interministérielle des services d'information et de communication).

4.4.1.2 L'introduction d'une recommandation d'accessibilité dans les marchés publics

Une recommandation, publiée sur le site de l'Observatoire économique de l'achat public le 23 juillet 2012 (cf. annexe 7.6.2), apporte aux maîtres d'ouvrage, qui souhaitent créer ou refondre leur site Internet dans le cadre d'un marché public, une aide à la rédaction de leur cahier des charges et au choix des candidats.

4.4.1.3 Le plan d'accessibilité numérique des sites de l'Etat et du Gouvernement

Un courrier du ministre de la Fonction publique du 8 novembre 2011 indique que ce plan, doté de 25 M€, est mis en place sous l'égide du FIPHFP en lien avec la DISIC. Ce plan vise à rendre accessibles les sites Internet et Intranet, les logiciels et les applicatifs de l'Etat. La dotation de 25 M€ est dédiée aux sites de l'Etat. L'Observatoire note que ce plan ne mentionne que la déficience visuelle. Il souhaite être tenu informé de l'avancée de ce plan.

Tout en constituant une avancée en matière d'accessibilité, l'Observatoire, après examen du plan d'accessibilité numérique de l'Etat et du Gouvernement, constate et regrette que :

- ce plan ne concerne que les sites Internet de l'Etat et les applications utilisées par les seuls agents dans le cadre de leur travail.
L'Observatoire relève que les usagers ne sont pas mentionnés dans cette circulaire alors que par ailleurs, dans l'instruction du 16 février 2012 (cf. annexe 7.6.1), le SIG est explicitement chargé de garantir l'accessibilité des services numériques à l'utilisateur. Par ailleurs, il conviendrait que, compte-tenu des missions du FIPHFP, ce dernier soit chargé de favoriser l'accessibilité des personnes handicapées dans les trois versants de la fonction publique ;
- les associations nationales représentatives des élus communaux, départementaux et régionaux sont uniquement « associées à la réflexion », aux côtés du SIG, de la DILA (Direction de l'information légale et administrative) et de la DSSIS (Délégation à la stratégie des systèmes d'information de santé), alors qu'une réflexion stratégique d'ensemble, commune aux trois fonctions publiques, aurait été souhaitable.

En conséquence, l'Observatoire souligne la nécessité de ne pas limiter le plan d'accessibilité numérique à la sphère de l'Etat.

4.4.1.4 Les travaux initiés par le Service d'Information du Gouvernement (SIG)

Le SIG a organisé fin 2011 un sondage auprès des ministères pour connaître leur niveau de connaissances sur les spécificités de l'accessibilité et recueillir leurs besoins en vue de les accompagner dans la démarche de mise en conformité des sites publics de l'Etat. Ce sondage indique que la démarche de mise en conformité avec le RGAA a été jusqu'à présent peu engagée et que les ministères expriment des besoins de formation, d'audit et de conseil. Au regard de ces résultats, le SIG met en place en 2012 le plan d'actions suivant :

- création d'un réseau de référents « accessibilité » au sein des différents départements ministériels pour une meilleure communication sur le sujet ;
- organisation d'une consultation publique pour choisir un prestataire chargé de réaliser des audits dans les ministères afin d'établir le niveau de conformité de leurs sites, de les accompagner dans la mise en conformité et de réaliser ensuite un audit de contrôle de celle-ci ;
- mise en place d'une mission d'accompagnement des ministères sur la connaissance du RGAA et plus largement sur l'accessibilité numérique. Elle

s'adressera aux directeurs de la communication et aux équipes opérationnelles (webmestres, chefs de projet).

Sur la base de ces éléments d'information, l'Observatoire constate qu'en matière d'accessibilité du web :

- les résultats du sondage effectué par le SIG conduisent à penser qu'à l'échelle nationale, les obligations d'accessibilité n'ont pas été atteintes dans les délais assignés à l'Etat (mai 2011) et aux collectivités locales (mai 2012) ;
- les données chiffrées sur l'accessibilité sont lacunaires, faute d'un outil national de collecte et de contrôle de la conformité par rapport au RGAA ;
- la communication institutionnelle et interministérielle sur les chantiers en cours et à venir en faveur de la mise en accessibilité et sur son suivi fait défaut.

Préconisation 30 : L'Observatoire suggère au Gouvernement de clarifier les modalités concrètes du pilotage de l'accessibilité des sites web publics, ceci dans toutes ses composantes (organisation, contrôle, animation, communication, formation). Pour cela, l'Observatoire suggère la mise en place d'un outil national de collecte et de contrôle des informations sur l'accessibilité des sites, dans une démarche d'évaluation. Il demande de désigner une autorité chef de file chargée d'assurer la mission d'information, d'animation et de suivi de la mise en accessibilité des sites publics des trois fonctions publiques.

Préconisation 31 : L'Observatoire souhaite qu'un nombre croissant de sites Internet soient rendus accessibles et demande qu'une réflexion s'engage sur la nature des sites visés, les modalités et échéanciers de mise en œuvre ainsi que sur les sanctions applicables.

4.4.2 La téléphonie

Les avancées réalisées depuis 2011 sont les suivantes :

4.4.2.1 Un engagement partenarial efficient

Le partenariat, entre la FFT, l'ARCEP, le CIH et le ministère des affaires sociales, et des associations, s'est concrétisé par la signature de la charte d'engagements des opérateurs en juin 2011 qui concerne l'ensemble des équipements et services de communication électronique pour les personnes handicapées (cf. annexe 7.6.3), et se poursuit. Les associations ont par ailleurs travaillé activement en 2011/2012 à l'actualisation des critères d'accessibilité qui devraient être finalisés à l'automne 2012.

Le constructeur GITEP a participé aux travaux d'élaboration de la charte susmentionnée. Outre cette collaboration, de nouveaux partenaires se sont associés en 2012 aux travaux d'élaboration des critères d'accessibilité des équipements et services de communication électronique. Il s'agit de l'AFDEL (association française des éditeurs de logiciels) et du MMF (Mobile Manufacturer Forum) qui travaille sur les questions d'accessibilité tant au niveau national qu'international.

4.4.2.2 L'information sur l'offre d'équipements accessibles disponible au niveau national

Depuis 2012, la FFT héberge la base Gari qui va prochainement être dotée d'un critère de sélection géographique « France », permettant de mieux connaître l'information sur l'offre d'équipements accessibles.

4.4.2.3 De nouvelles obligations pour les opérateurs

Le décret du 13 avril 2012 modifiant les obligations des opérateurs de communications électroniques, conformément au nouveau cadre réglementaire européen⁴³, a rendu obligatoire le développement de mesures spécifiques pour les utilisateurs handicapés (services, tarifs, contrat, factures, terminaux adaptés, bilan annuel très détaillé des opérateurs) (cf. annexe 7.6.5).

4.4.2.4 Le développement des box

La téléphonie fixe passe aujourd'hui principalement par des « box » mises à disposition par les fournisseurs d'accès à Internet et à la téléphonie. Elles sont donc le point d'entrée indispensable pour les usagers, handicapés ou non, pour accéder aux services proposés par les opérateurs. Ces box demeurent à l'heure actuelle peu voire non accessibles.

4.4.2.5 Des services pour les personnes handicapées auditives

4.4.2.5.1 Le « 114 »

La mise en service du 114 a été réalisée en septembre 2011 au moyen d'un accès par fax et SMS dans un premier temps. Les personnes déficientes auditives pourront être secourues par les services d'urgence suivants : le 15, le 17, le 18, par l'intermédiaire du centre relais hébergé au CHU de Grenoble. Les travaux de développement du centre permettront de le rendre accessible par visioconférence à compter de 2014.

⁴³ Références des directives :

- directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) n°2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs

- directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion, et 2002/20/CE relative à l'autorisation des réseaux et services de communications électroniques

4.4.2.5.2 L'expérimentation d'une prestation de centre relais pour les appels généralistes interpersonnels des personnes ayant un handicap auditif

Lors de la Conférence nationale du handicap du 8 juin 2011, il a été décidé de lancer l'expérimentation d'un ou de plusieurs centres relais généralistes pour transcrire, par tout mode de communication approprié, les appels entre une personne sourde et une personne entendante. L'expérimentation concerne un champ très large de besoins de communication : appels interpersonnels, recherche d'emploi, services publics, services clients. Cette expérimentation, qui va être conduite sur un panel de 900 personnes environ, devrait commencer fin 2012. Elle doit permettre de tirer les enseignements nécessaires quant aux pratiques, besoins, types d'appels des personnes ayant un handicap auditif. Elle apportera un éclairage sur les conditions d'une généralisation de cette mesure d'accessibilité, éclairage complété également par une évaluation externe concomitante.

4.4.2.5.3 L'accessibilité des services publics en ligne

L'Observatoire rappelle aux différents services publics l'accessibilité de leurs services de téléphonie, au regard des dispositions de l'article 78 de la loi du 11 février 2005.

L'Observatoire estime nécessaire d'engager un travail en vue de produire un référentiel d'accessibilité du canal téléphonie, comme pour la procédure engagée pour le web avec le référentiel RGAA.

4.4.2.6 L'augmentation du nombre d'opérateurs

Le champ de la téléphonie n'est pas totalement couvert par rapport à l'élargissement actuel du marché. En effet, hormis les opérateurs qui font partie de la FFT, aucune autre démarche n'a encore été engagée avec les deux nouveaux opérateurs, Free et Numéricable dont les offres de téléphonie mobile ont été lancées en janvier 2012.

L'Observatoire souhaite que l'Arcep et la DGCIS se saisissent de cette question.

4.4.2.7 Les applications des services publics sur smartphones

Ces applications interactives connaissent un développement croissant. Il est constaté qu'elles répondent toutefois peu souvent aux standards d'accessibilité en vigueur.

Préconisation 32 : L'Observatoire recommande d'élargir les chantiers engagés avec la FFT en faveur de l'accessibilité, en mettant en œuvre une démarche similaire vers les nouveaux opérateurs.

Préconisation 33 : L'Observatoire recommande vivement aux opérateurs et aux éditeurs d'applications pour smartphones de concevoir et de créer respectivement des box et des applications universellement accessibles, à l'instar du processus enclenché avec la mise en place du RGAA.

4.4.3 La télévision et le cinéma : l'amélioration des dispositifs techniques d'accès aux œuvres

4.4.3.1 La télévision

4.4.3.1.1 Le sous-titrage

La charte de qualité du sous-titrage (cf. annexe 7.6.6) a été élaborée, sous l'égide du CSA, par les services de télévision, les laboratoires de sous-titrage et des associations, notamment l'UNISDA. Elle définit 16 critères de qualité. Elle prévoit notamment une harmonisation des pratiques des chaînes concernant les modalités d'apparition du sous-titrage à l'écran : couleurs, fond, placement des sous-titres, etc. Elle présente également différents critères permettant de limiter les fautes d'orthographe et les contresens. Elle recommande enfin le recours à des mesures pour faciliter la compréhension des émissions et des débats en direct notamment.

Des tests ont été réalisés par l'UNISDA début 2012 pour s'assurer de la bonne application de la charte. Ils ont porté sur l'allocution du président de la République diffusée simultanément sur TF1 et France 2. Ils ont montré des différences significatives entre les deux chaînes. Le CSA a pour sa part fait réaliser en 2012 d'autres études sur la qualité du sous-titrage. L'Observatoire demeure donc attentif au suivi de la qualité du sous-titrage par le CSA et souhaite être tenu informé du résultat des prochains sondages et des analyses effectués en la matière, ainsi que du rapport annuel du CSA sur le sujet.

4.4.3.1.2 La langue des signes française

Le CSA et l'UNISDA ont engagé en juin 2012 le projet de réalisation d'une charte qualité pour la traduction et l'interprétation en LSF. Pour intéressante que soit cette démarche, l'Observatoire constate que la traduction en LSF des émissions à la télévision ne constitue pas encore une obligation légale, a contrario du sous-titrage. Aussi, au-delà de la réalisation de cette charte qualité, l'Observatoire estime nécessaire de rendre obligatoire la traduction en LSF d'un certain pourcentage d'émissions, selon une progression à instaurer.

4.4.3.1.3 La vocalisation

Grâce aux dispositions prévues par la loi du 30 septembre 1986 et aux travaux du CSA, l'audiodescription se développe sur la télévision numérique terrestre (TNT). Suite au constat fait par les associations de personnes aveugles ou malvoyantes de l'absence en France de récepteur adapté leur permettant d'accéder aux contenus audiovisuels, le CSA a réalisé une étude (cf. annexe 7.6.7) en concertation notamment avec les associations afin de permettre à terme le développement et la commercialisation d'un récepteur TNT vocalisant en langue française. Ce dernier doit assurer la restitution, sous la forme d'un message vocal, de toute information textuelle normalement affichée sur l'écran de télévision (menu de configuration, nom et numéro de la chaîne, données du guide électronique de programmes, piste audio sélectionnée...).

A cette fin, l'étude du CSA, publiée en juin 2012, définit notamment les spécifications fonctionnelles et techniques d'un récepteur TNT vocalisant en langue française pour le rendre compatible avec le réseau de diffusion numérique hertzien terrestre métropolitain

et ultra-marin. Elle a également constaté qu'il s'agit d'un marché de niche encore mal connu. Une étude de marché serait en ce sens opportune.

Préconisation 34 : L'Observatoire souhaite l'adoption de règles nouvelles afin d'instaurer l'obligation de traduire un pourcentage d'émissions en langue des signes française à la télévision.

Préconisation 35 : L'Observatoire recommande d'instaurer une obligation pour les fabricants de récepteurs et les distributeurs de proposer, au moins par gamme de produit, un équipement accessible (récepteur et télécommande) disposant d'une fonctionnalité de vocalisation en langue française des menus de la télévision numérique.

4.4.3.2 Le cinéma

L'Observatoire constate l'absence de données chiffrées sur le nombre de salles de cinéma qui ont été numérisées et qui se sont dotées d'équipements d'audiodescription et de sous-titrage, d'autant qu'il n'y a pas de lien entre l'octroi de l'aide sélective aux salles et l'installation de ces équipements. En revanche, un état des lieux des ERP cinématographiques sera finalisé à l'automne 2012 et permettra au CNC d'adopter une politique visant à accompagner la montée en charge de l'accessibilité des cinémas.

Il n'existe toujours pas de communication nationale publique sur l'offre accessible audio-décrite et/ou sous-titrée, tant dans les salles de cinéma que pour les DVD. Toutefois, le ministère de la culture a diligenté mi 2012 une mission d'étude afin que le CNC constitue un registre des films audio décrits et sous-titrés.

Depuis le 1^{er} janvier 2011, une majoration de l'aide financière du CNC est prévue pour tout éditeur « vidéo » proposant un sous-titrage. Par ailleurs, le CNC met en place au cours du second semestre 2012 un fonds doté d'un million d'euros par an pendant trois ans, qui vise à soutenir la sortie de films audiodécrits et sous-titrés.

Les préconisations se rapportant au cinéma figurent en partie 4.3.4.2.

4.4.4 L'accès à l'information par les codes barres

4.4.4.1 Contexte

Les codes-barres uni-dimensionnels⁴⁴ et bi-dimensionnels⁴⁵ sont de plus en plus présents dans tous les domaines qu'il s'agisse d'informations concernant les services publics, les spectacles, les biens de consommation. Le domaine actuel d'application des codes-barres concerne les conditionnements (le GenCode, uni-dimensionnel, y figure depuis longtemps) et le domaine de la santé (code bi-dimensionnel, réglementairement imposé sur chaque boîte de médicaments depuis le 1^{er} janvier 2011). Ils sont accessibles techniquement par capture optique. Cette capture s'effectue par différents procédés :

⁴⁴ Le code barres uni-dimensionnel (à 13 chiffres) permet d'accéder aux informations du produit grâce à son identifiant unique.

⁴⁵ Le code barres bi-dimensionnel permet quant à lui d'accéder aux informations qui y sont encapsulées, de renvoyer vers un site Internet, à l'identité et au prix d'un produit, à une carte de visite.... Il donne accès à des bases de données.

- via un lecteur de codes-barres « standard », comme ceux qui existent aux caisses des grandes surfaces pour connaître les prix ;
- grâce à la définition et à la focalisation automatique, aujourd'hui disponibles sur la plupart des appareils photos numériques présents dans les téléphones mobiles.

L'utilisation du flash des smartphones permet de meilleures conditions de luminosité et d'améliorer la détection du code barre. A cet égard, l'Observatoire constate qu'il n'est pas possible lorsqu'on utilise un téléphone mobile, d'utiliser le flash de façon manuelle, ou à défaut de le maintenir actif durant toute la recherche, ce qui pourtant faciliterait la recherche du code barre.

4.4.4.2 Problématique des codes-barres et des équipements de capture

Les codes-barres offrent une opportunité majeure d'accès à l'information notamment pour les personnes ayant une déficience visuelle. Toutefois, la difficulté réside dans le repérage de ces codes barres pour les raisons suivantes :

- l'emplacement des codes barres n'est pas normalisé et rend son repérage plus difficile. Une normalisation de son emplacement par type d'emballage pourrait s'appuyer sur l'exemple des ISBN et ISSN dont l'emplacement est réglementé pour les livres. Cette normalisation faciliterait la localisation des codes barres et donc leur capture par tous, via un positionnement judicieux profitant des repères tactiles naturels et propres à chaque famille d'emballages ;
- les lecteurs optiques (sauf ceux qui sont haut de gamme) ne compensent pas l'absence de normalisation de l'emplacement des codes barres ;
- des dispositifs d'alerte ne sont pas encore disponibles. Ainsi, l'installation d'un vibreur permettrait d'avertir un utilisateur, en milieu bruyant ou un sourd aveugle, que le code barre a été trouvé et qu'il peut accéder aux informations via une plage braille Bluetooth couplée au smartphone ;
- les codes-barres uni-dimensionnels ne sont pas obligatoirement encapsulés dans les codes-barres bi-dimensionnels. Or, constat est fait que les données informatives contenues dans les codes-barres unidimensionnels ne sont pas intégrées dans celles contenues dans les codes-barres bidimensionnels ;
- les codes-barres ne constituent pas toujours une entrée de recherche sur les bases de données pourtant fiables disponibles sur Internet ;
- les bases de données des sites Internet auxquels renvoient les codes-barres ne sont pas accessibles selon les standards W3C/WAI, pour une consultation aisée via un logiciel de revue d'écran par exemple ;
- les instances chargées d'ériger les règles d'accessibilité du RGAA n'ont pas préconisé la mention des codes-barres chaque fois que possible et souhaitable et ainsi leur référencement par les moteurs de recherche ;
- les équipements associés, tels les bornes d'information interactives présentes en point de vente, ne sont pas systématiquement accessibles. Elles permettent pourtant d'identifier les produits, d'en afficher le prix (parfois très difficile à trouver en rayon), etc.

Des démarches pourraient ainsi être engagées concernant la localisation des bornes d'information, en concertation avec les grandes enseignes et les

fabricants de ce type de matériel, pour en simplifier la localisation par les personnes déficientes visuelles ;

- les lecteurs optiques haut de gamme (« imager ») ne sont pas identifiés et répertoriés actuellement comme des aides techniques conçues pour compenser un handicap.

Préconisation 36 : L'Observatoire recommande au ministère des affaires sociales et de la santé de se rapprocher du ministère chargé de l'économie numérique, afin d'étudier les modalités d'élaboration d'un programme de recherche et d'action en faveur de l'accessibilité des codes barres pour les personnes aveugles ou mal voyantes.

4.5 Réflexions sur le recueil de données statistiques

En 2011-2012, l'Observatoire a :

- élaboré une liste de points de vigilance mise à disposition de tout créateur d'un système d'information sur l'accessibilité ;
- focalisé son attention sur les outils de suivi et de qualification de l'accessibilité des commerces.

4.5.1 Mise à disposition d'une check-list sur les systèmes d'information « accessibilité »

L'Observatoire a tout d'abord élaboré un référentiel méthodologique sur les outils de suivi les plus pertinents pour évaluer la mise en accessibilité d'un objet, d'un domaine ou d'une politique. Fort des auditions réalisées en 2010-2012, il a élaboré une check-list pour les acteurs qui souhaitent créer un système de remontées statistiques (également appelé système d'information) sur l'accessibilité.

De nombreux acteurs sont en effet appelés à créer un système d'information relatif à l'accessibilité :

- les différents membres de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle, dont la première mission est « d'organiser la remontée d'information sur l'ensemble du champ qu'ils couvrent, afin d'évaluer les avancées réalisées dans les différents domaines couverts » ;
- les commissions communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées, qui doivent organiser un système de recensement de l'offre de logements accessibles. Les commissions communales et intercommunales pour l'accessibilité aux personnes handicapées devant assurer une cohérence entre les constats d'accessibilité qu'elles dressent, elles ont besoin, à cet effet, d'outils communs tels les systèmes d'information ;
- les opérateurs de transports qui informent de plus en plus leurs usagers de l'état d'accessibilité de leurs services tout en souhaitant suivre les progrès réalisés ;
- les responsables d'un parc immobilier, pour élaborer la programmation des travaux et leur mise en œuvre ;
- et tout autre acteur intéressé par cette question.

La check-list « Toutes les questions à se poser avant de créer un système d'information sur l'accessibilité » vise ainsi à apporter des conseils méthodologiques à tous ces acteurs. Elle permet d'assurer une convergence des systèmes d'information par leur professionnalisme. La check-list est construite selon une logique séquentielle : depuis les réflexions sur les besoins d'outils statistiques jusqu'à l'accompagnement des utilisateurs du système d'information. Elle complète la trame-type des rapports annuels des commissions (inter)communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées, qui d'ailleurs comporte une sélection d'indicateurs d'accessibilité. Cette check-list doit être une aide à tout opérateur pour faciliter sa démarche méthodologique. Elle est consultable en annexe 7.7.1.

4.5.2 Réflexions sur les systèmes d'information « commerces accessibles »

L'existence et l'accessibilité des commerces de proximité constituent un maillon essentiel pour le maintien à domicile des personnes âgées et le développement d'une vie autonome pour les personnes handicapées tout comme les autres services de proximité tels les cabinets médicaux ou paramédicaux. C'est pourquoi a été inscrite à son ordre du jour l'étude des systèmes d'information relatifs à l'accessibilité des commerces de proximité.

Des auditions ont permis de recenser quelques systèmes d'information nationaux, d'identifier leurs limites (4.5.2.1) et d'analyser les outils développés par les acteurs institutionnels, économiques et associatifs pour qualifier le degré d'accessibilité des commerces au regard de la check-list (4.5.2.2).

4.5.2.1 Analyse des systèmes d'information « commerces accessibles » existants

Deux bases de données nationales regroupent actuellement des données sur l'accessibilité des commerces : le baromètre de l'accessibilité de l'APF-L'Express et la base de l'association Jaccede.com. Ces deux bases s'avèrent néanmoins inadaptées pour générer des statistiques nationales en raison de leurs modalités de renseignement, des informations collectées ainsi que des objets référencés dans ces bases. Les assemblées plénières des chambres consulaires mènent quant à elles des réflexions sur l'élaboration d'outils de suivi communs au niveau national.

4.5.2.1.1 Une approche territoriale multi-sectorielle

Le baromètre de l'accessibilité de l'APF, publié chaque année dans L'Express à la date anniversaire de la loi de 2005, est un outil de suivi des progrès réalisés par les chefs-lieux de département. Il privilégie une approche territoriale multi-sectorielle qui ne permet pas de dresser actuellement un panorama précis du degré d'accessibilité des commerces en France. Focalisé sur le handicap physique, ce baromètre concerne les cabinets médicaux et paramédicaux, les cinémas, les théâtres, les stades, les écoles primaires, les mairies, les transports publics, les places de stationnement réservées, le volontarisme de la municipalité, ainsi que les commerces de proximité et des centres commerciaux.

L'Observatoire constate que le baromètre de l'accessibilité comporte deux questions sur les commerces, qui sont renseignées par chaque conseil départemental de l'APF :

- « Selon vous, les personnes en situation de handicap ont-elles des difficultés à trouver des commerces de proximité accessibles ? » ;
- « Selon vous, les personnes en situation de handicap ont-elles des difficultés à trouver des centres commerciaux accessibles ? ».

Une graduation de 4 niveaux est adoptée (Oui tout à fait / Oui plutôt / Non plutôt pas / Non pas du tout) complétée par une notation sur 10 (la note 0 signifiant des « difficultés maximales d'accessibilité » tandis que la note 10 signifie « aucune difficulté »).

Selon le baromètre 2012, 81 % des conseils départementaux de l'APF ont estimé que les personnes handicapées motrices avaient des difficultés à trouver des commerces de

proximité accessibles. La note est de 4,63/10, troisième plus mauvaise note après les cabinets médicaux (3,59/10) et les cabinets paramédicaux (4,39/10). A l'inverse, 98 % des conseils départementaux de l'APF ont considéré que les personnes handicapées ne rencontraient pas de difficultés à trouver des centres commerciaux accessibles, la note d'accessibilité étant évaluée à 8,63/10, meilleure note du baromètre.

L'Observatoire constate que si le baromètre de l'accessibilité permet de révéler une tendance globale de l'évolution de l'accessibilité des territoires des chefs-lieux des départements français, il n'a pas pour fonction de recenser les commerces accessibles. Il ne permet pas de produire des statistiques sur ce parc : en effet, l'évaluation de l'état d'accessibilité ne porte pas sur chacun des commerces implantés sur la commune chef-lieu de département mais sur une qualification de l'accessibilité globale du territoire.

4.5.2.1.2 Une base de données de commerces vertueux

L'association Jaccede.com dispose d'ores et déjà de nombreuses informations sur l'accessibilité des commerces à tous les consommateurs quel que soit leur handicap. Sur le site www.jaccede.com, l'utilisateur ou le client peut connaître le degré d'accessibilité de plus de 23 000 établissements recevant du public dont près de 19 000 commerces, dont l'essentiel est situé en France métropolitaine, la base recensant 18 pays.

Ces données s'avèrent cependant inadaptées pour générer des statistiques représentatives : en effet, parmi les établissements audités, seuls ceux dépassant la note de 5/10 sont référencés, les autres données n'étant pas conservées⁴⁶.

4.5.2.1.3 Des systèmes d'information nationaux dédiés aux commerces accessibles prochainement mis en place

Lors de son audition, le CNISAM a notamment présenté les outils suivants, élaborés à l'attention des chambres des métiers et d'artisanat (CMA) et des chambres de commerce et d'industrie (CCI) : un logiciel de pré-diagnostic tenant compte de tous les types de handicap, des formations des chargés de mission des CCI et des CMA, des formations des entreprises du bâtiment, un centre de ressources pour les réseaux accompagnateurs des commerçants. Un observatoire du commerce accessible sera mis en place par le CNISAM. Il identifiera les points de non-conformité les plus fréquemment constatés lors des pré-diagnostic des commerces. Des fiches techniques sur ces points seront élaborées.

L'ACFCI a indiqué avoir débuté le recensement des initiatives des CCI pour accompagner les commerces ainsi que les cafés, hôtels, restaurants, discothèques. Elle envisage la création d'un outil de suivi statistique commun au niveau national sur l'accessibilité des commerces.

⁴⁶ L'association Jaccede.com mène actuellement une réflexion sur la méthode la plus opportune, tant pour informer le consommateur que pour préserver le volontarisme du commerçant, pour référencer les établissements notés en dessous de la moyenne. En effet, lorsqu'un lieu n'est pas présent dans la base de données, le consommateur ne sait pas actuellement si ce lieu n'a simplement pas été visité ou s'il présente une accessibilité inférieure à la moyenne.

4.5.2.2 Analyse des outils actuellement utilisés

Après cette première approche focalisée sur les outils nationaux existant pour suivre la mise en accessibilité des commerces, l'Observatoire a analysé des outils employés par les secteurs institutionnel, économique ou associatif pour qualifier le degré d'accessibilité des commerces et les a comparés avec sa check-list « Toutes les questions à se poser avant de créer un système de remontées statistiques ».

Son analyse a porté sur les 6 outils suivants :

- la « fiche de lieu » de l'association Jaccede.com qui a vocation à fournir des informations pratiques aux consommateurs-usagers ;
- l'« état des lieux accessibilité » de la Ville de Lyon, utilisé dans la procédure de labellisation des commerces handi-accueillants ;
- la « liste des points sensibles d'accessibilité » établie par le bureau d'études Conseils ACF : cette liste constitue la première étape de la prestation de diagnostic d'accessibilité des commerces assurée par cette entreprise ;
- la « fiche auto-évaluation accessibilité commerces » de Hérault Tourisme, de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale de Sète-Frontignan-Mèze et de la Ville de Ballaruc-les-Bains ;
- la grille « Accessibilité aux commerces – auto-diagnostic » de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes-Saint-Nazaire et de la préfecture de la Loire-Atlantique ;
- et la grille « Auto-diagnostic des ERP de 5^{ème} catégorie (commerces, artisanat, services...) » de la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Aveyron et de la Direction Départementale des Territoires de l'Aveyron.

Les éléments d'analyse sont reproduits en annexe 7.7.2.

4.5.3 Préconisation

Préconisation 37 : L'Observatoire demande avec insistance la création par l'INSEE d'un système d'information national, multi-sectoriel, basé sur une sélection d'indicateurs d'accessibilité, élaborée en concertation avec les acteurs privés et publics du cadre de vie. Il suggère l'instauration d'une déclaration annuelle de l'état d'accessibilité, par chaque maître d'ouvrage, gestionnaire d'établissement recevant du public ou de voirie, exploitant de réseau de transport, responsable de site Internet, etc. L'Observatoire recommande que ces déclarations annuelles soient communiquées aux commissions (inter)communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées.

5 Conclusion

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées fixe à 2015 l'échéance pour une société accessible aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap. Par conséquent, il ne reste que deux ans pour atteindre cet objectif.

Les constats faits par l'Observatoire montrent une indéniable mobilisation des acteurs, signe que 2015 est connue et intégrée à travers ces quelques illustrations :

- une progression du diagnostic des établissements recevant du public (ERP) des collectivités locales (42 % des EPCI et 37 % des communes ont achevé leur diagnostic) ;
- un ERP sur deux a réalisé des travaux d'accessibilité, globaux ou partiels, depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation ;
- un doublement du nombre de plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE) adoptés depuis 2010 ;
- une mise aux normes bien avancée sur les transports urbains ;
- des labels dans le tourisme qui valorise non pas une structure mais une offre cohérente globale pour faciliter la vie quotidienne depuis le site touristique en passant par les déplacements.

Mais force est de constater que cette dynamique se trouve confrontée à la réalité des obstacles existants pour rendre l'accessibilité effective. Le premier, et le plus déterminant, concerne le financement des travaux de mise en accessibilité dans un contexte de fortes tensions budgétaires, où les choix des priorités se révèlent difficiles à faire. D'autres freins existent de nature diverse (matériel, technique, organisationnel...) qui expliquent ce constat.

Dans ces conditions, l'appréciation de l'Observatoire ne peut être que nuancée sur la mise en accessibilité de la cité. Prenons l'exemple de l'audiovisuel : certes les programmes deviennent plus accessibles, car des progrès ont été réalisés par les chaînes grâce à l'impulsion du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel, mais la représentation des personnes handicapées dans les programmes reste très faible. Les jeux paralympiques n'ont été retransmis en direct sur aucune chaîne à une heure de grande écoute.

Ainsi, l'Observatoire souligne que la mise en accessibilité doit être conçue pour toutes les catégories de handicap (auditif, mental, physique, psychique, visuel). Or, trop souvent, l'accessibilité est vue au travers des personnes à motricité réduite. Les décideurs doivent prendre en compte, le plus en amont possible, les aménagements et adaptations nécessaires pour que toute personne, tout citoyen, puisse accéder et vivre dans la cité, indépendamment de sa déficience.

Cette approche globale mérite d'être également prise en compte dans les données statistiques à construire pour disposer de la réalité de la situation de la mise en accessibilité dans notre pays. Il est, en effet, difficile de pouvoir évaluer une politique en l'absence d'indicateurs fiables et robustes pour ajuster ou corriger son contenu. L'Observatoire demande au Gouvernement de créer un système d'information national, multi-sectoriel, basé sur une sélection d'indicateurs d'accessibilité, élaboré en concertation avec les acteurs privés et publics.

De plus, face à l'ambitieux objectif d'accessibilité, les maîtres d'ouvrage se sentent parfois esseulés : ils doivent se poser successivement les questions de la connaissance fine des besoins des usagers/clients et des obligations réglementaires, de l'identification de l'expertise technique nécessaire, de la précision des procédures administratives à suivre et des ressources financières, internes et externes, mobilisables. C'est la raison pour laquelle une meilleure visibilité de l'accompagnement de l'ensemble des acteurs se révèle indispensable pour réussir la mise en accessibilité de la cité. La fixation de cet objectif est nécessaire mais insuffisante pour rendre une société accessible à tout pour tous. Pour être efficace, cet accompagnement doit être :

- diversifié, comprenant tant de l'information et de la sensibilisation des maîtres d'ouvrage qu'un accompagnement méthodologique, administratif, technique et financier. De nombreuses préconisations faites par l'Observatoire relèvent de ce domaine ;
- pérenne avec des moyens humains, budgétaires et techniques réservés pendant plusieurs années pour produire des effets appréciables ;
- multi-partenarial car l'accessibilité ne peut se concevoir dans une approche segmentée, mais au contraire dans la co-construction d'une politique territoriale impliquant les différents acteurs.

En définitive, l'accessibilité renvoie à un enjeu de société : ce sont l'ensemble des domaines de la vie sociale, professionnelle et personnelle qui sont directement concernés. Ne devrions-nous pas collectivement changer d'approche par la diffusion d'une véritable culture de la conception universelle ?

En effet, les dispositions relatives à l'accessibilité ne sont pas uniquement prévues pour répondre aux besoins des personnes reconnues handicapées, elles favorisent une vision plus large de l'usage, du confort et de la qualité destinés à tous et notamment aux plus vulnérables. C'est dans cet esprit que, par exemple, la mise en accessibilité des logements peut contribuer à favoriser la politique du maintien à domicile. Elle permet ainsi de répondre aux aspirations et attentes des personnes devenues dépendantes suite au vieillissement, à une maladie ou à un accident, à savoir pouvoir rester dans leur cadre de vie habituel, mais avec un cadre adapté à leurs besoins. Elle contribue, alors, à d'importantes économies qu'une telle démarche peut apporter à la collectivité dans la prise en charge de ces personnes en établissement.

Les travaux de l'Observatoire ont permis, au cours de ces dernières années, de faire le point sur les progrès accomplis, les problèmes rencontrés et les obstacles qu'il convient de lever en matière d'accessibilité. Une nouvelle phase s'ouvre aujourd'hui pour préparer l'échéance de 2015.

L'accessibilité sort des sphères de la société civile et des bureaux d'études spécialisés militants pour irriguer progressivement l'ensemble des acteurs du cadre de vie. La mue de la politique d'accessibilité, d'une approche sociale et catégorielle vers une politique d'intérêt général, doit s'accélérer par l'emploi des outils de management généralistes et instruments de droit commun. A cet effet, l'Observatoire recommande au Gouvernement d'intégrer les réflexions internationales actuellement menées sur l'évaluation socio-économique de l'accessibilité. Dans le contexte économique et financier que traverse notre pays, il est indispensable de réaliser une analyse coûts-bénéfices, identifiant les investissements nécessaires mais aussi les coûts évités, les effets économiques induits et le consentement à payer une cité accessible. Ce programme de recherche que l'Observatoire appelle de ses vœux devra se focaliser sur différents acteurs (les

entreprises et citoyens, les villes et la Nation), en examinant l'impact sur l'économie tant sur le court que le long termes. L'Observatoire constate notamment que le secteur du BTP s'est structuré, à travers des initiatives de formation et de labellisation, pour répondre au marché de l'adaptation du cadre de vie existant.

L'innovation et la recherche sont également des secteurs qui ont été particulièrement actifs, ces dernières années, pour développer de nouveaux produits dans le domaine de l'accessibilité... Il convient de poursuivre dans cette voie afin que dès la conception d'un bien ou d'un service, ce dernier soit utilisable par le plus grand nombre. Réfléchissons ensemble à cette nouvelle approche à impulser car c'est ainsi que la conception universelle, voire accessibilité universelle, pourra avancer et notre société progresser au bénéfice de tous.

6 Composition de l'Observatoire

Président :
Philippe BAS, Sénateur

Vice-Président⁴⁷ :
Philippe CHAZAL, Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)
Christel PRADO, Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Membres :

Yves ABIN : Assemblée des chambres françaises de commerces et d'industrie (ACFCI)
Nicolas ABOUT : Conseil supérieur de l'audiovisuel
Carine ALAVANT : Association des ingénieurs territoriaux de France (AITF)
André AUGST : Fédération nationale des centres d'information et de conseil en aides techniques (FENCICAT)
Gilbert AZIBERT : Ministère chargé de la justice
Eric BADOUCHE : Comité paralympique et sportif français (CPSF)
Jean-Marie BARBIER : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)
Michèle BARON : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)
Vanik BERBERIAN : Association des maires ruraux de France (AMRF)
Camille BERNARD : Ministère chargé de la consommation
Raphaël BESOZZI : Union sociale pour l'habitat (USH)
Guillaume BOUDY : Ministère chargé de la culture
Annie BRETAGNOLLE : Ministère chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche
Marie-Solange BUREAU : Association française de normalisation (AFNOR)
Jean CANNEVA : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)
Hélène CARNET : Union nationale des associations familiales (UNAF)
Denis CAUCHOIS : Réseau ferré de France (RFF)
Philippe CHAZAL : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)
Soraya DAOU : Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (ANAH)
Arnaud DE BROCA : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)
Yvan DENION : Ministère chargé des personnes handicapées
Frédéric DENISART : Conseil national de l'ordre des architectes (CNOA)
Michelle DENIS-GAY : Assemblée permanente des chambres des métiers et de l'artisanat (APCM)
Laurence DERMENONVILLE : Ministère chargé du tourisme
Bernard DESCARGUES : Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)
Gabriel DESGROUAS : Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB)
Didier DEVENS : Société nationale des chemins de fer français (SNCF)
Didier DUCHENE : Fédération française du bâtiment (FFB)
Dominique DUFOUR : Ministère chargé de l'administration territoriale de l'Etat
Janine DUJAY-BLARET : Comité national des retraités et personnes âgées (CNRPA)
Annette GOGNEAU : Ministère chargé des transports
Jean-Marc HARMAND : Représentant d'association de consommateurs
Benoît JAYEZ : Comité national des retraités et personnes âgées (CNRPA)
Claude LACOUR : Comité national des retraités et personnes âgées (CNRPA)
Richard LALANDE : Fédération française de télécommunications (FFT)
Alice LAPRAY : Ministère chargé des collectivités territoriales
Gildas LE COZ : Inspecteur général des affaires sociales

⁴⁷ Christel Prado a succédé à Philippe Chazal en qualité de vice-président le 9 juillet 2012

Cédric LORANT : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)
Jean-François MALBRANCQ : Groupement des autorités responsables des transports (GART)
Annette MASSON : Association tourisme et handicaps (ATH)
Philippe MESLEARD : Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (AGEFIPH)
Guy NICOLAS : Ministère chargé de la santé
Daniel NOUAILLE : Assemblée des communautés de France (ADCF)
Marc PIGEON : Président de la fédération des promoteurs
Clément POINT : Ministère chargé du logement
Marie PROST-COLETTA : Ministère chargé du développement durable
Patrick RISSELIN : Ministère chargé des personnes âgées
Alain ROCHON : Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP)
Claudie SAGNAC : Ministère chargé des sports
Jean-Marie SCHLERET : Observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignement
Pierre SEDILLOT : Service France Domaine
Michel SEYT : Association pour la promotion des acteurs de la mobilité (APAM)

7 Annexes

7.1 Suivi des travaux de l'Observatoire

L'Observatoire a poursuivi ses travaux dans le cadre des groupes constitués en son sein. Pour approfondir les sujets retenus, il a procédé à de nombreuses auditions. Elles ont permis d'une part d'alimenter les réflexions et aux acteurs auditionnés et d'autre part de formaliser leurs démarches et actions en matière d'accessibilité.

A partir de tous ces travaux, 34 préconisations ont été élaborées.

Ont notamment ainsi été entendus : l'ACFCI (assemblée des chambres françaises du commerce et d'industrie), le CNISAM, le Conseil du commerce de France (CdCF), l'Association Jaccede.com, la CAPEB, le CETE de Lyon, la Coprec, les PACT 75-92 et 77, Emmanuelle Colboc (Architecte) sur les travaux de réflexion sur la réglementation relative aux logements, les entreprises Legrand, Schneider Electric, l'association DAHLIR (dispositif d'accompagnement du handicap vers des loisirs intégrés et réguliers), la Réunion des établissements culturels pour l'accessibilité (RECA)...

Comme toute instance, l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle souhaite suivre les travaux qu'il a menés et mesurer leur impact dans le cadre de la politique d'accessibilité. Pour ce faire, il s'est doté d'un outil de suivi.

Dans le respect du décret du 9 février 2010, il a remis au Premier ministre son premier rapport annuel le 16 mai 2011. Celui-ci a été publié dans la collection des rapports officiels de la Documentation française et diffusé en 1 000 exemplaires, puis mis en ligne sur les sites Internet du Centre de ressources de l'Observatoire et du ministère des affaires sociales et la santé : il a été consulté par 1 748 visiteurs.

Ce premier rapport devant alimenter les travaux de la Conférence nationale du handicap du 8 juin 2011, il a essentiellement été construit autour de préconisations qui traduisaient les attentes des usagers et les préoccupations des acteurs, et soulignaient les difficultés dans la mise en œuvre de la loi du 11 février 2005. Il comportait 68 préconisations qui ont été présentées au Premier ministre.

- Lors de la Conférence nationale du handicap, ces préconisations ont donné lieu à deux engagements du gouvernement :
 - La préconisation 10 qui attirait l'attention sur l'importance des travaux des CCDSA et demandait la mise en place d'un module national de formation pour l'ensemble des membres de ces formations a été reprise ;
 - La préconisation 54 qui demandait à l'Etat d'accompagner et de travailler la question de l'accessibilité des sites Internet.
- Les ministères ont initié des travaux dans la suite des préconisations. C'est ainsi que les 10 d'entre elles ont été mises en œuvre :
 - Les services du Premier ministre ont attribué au Centre de ressources le nom de domaine www.accessibilite.gouv.fr

- Pour le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie :
 - Le ministre chargé des transports a demandé au GART de mobiliser ses adhérents autour des SDA et plus particulièrement de leur veiller à leur approbation (P 14) ;
 - Un appel à candidatures pour collecter de bonnes pratiques a été lancé (P 23) ;
 - Les bonnes pratiques identifiées et analysées ont été mises en ligne sur le site du Centre de ressources (P 17) ;
 - Les deux fiches « évaluation de la mise en place de services de substitution » et « évaluation de la procédure de dépôt de plainte » ont été mises à disposition sur le site Internet ministériel (P 28) ;
 - L'animation du groupe de travail sur l'hôtellerie, la rédaction du support du guide et la mise en ligne du guide « Cafés, hôtels, restaurants et discothèques : réussir l'accessibilité » (P 47) ont été réalisées.

- Pour le ministère de la culture :
 - Suivi par les DRAC des diagnostics et des mises en accessibilité des établissements territorialisés conventionnés (P 32) ;
 - Eligibilité au soutien automatique et au soutien sélectif à la modernisation et à la création de salles de cinéma des travaux d'accessibilité et d'installation d'émetteur de sous-titrage et d'audio-description des films en salle (P 34).

- Pour le ministère des affaires sociales (DGCS) :
 - Conduite du chantier d'extension à la téléphonie fixe de la Charte sur l'accessibilité des personnes handicapées à la téléphonie mobile.

- L'Observatoire a organisé la première journée nationale de réflexion sur la conception universelle : 220 personnes ont participé à la journée du 9 décembre 2011 (engagement de l'Obiaçu rapport 2011).

7.2 Etat d'avancement des SDA des Départements

Informations transmises par les Départements à la Délégation ministérielle à l'accessibilité en juin et juillet 2012.

Département	Etat d'avancement du schéma directeur d'accessibilité
Ain	Adopté
Aisne	Adopté
Allier	Adopté
Alpes de Haute Provence	Adopté
Hautes Alpes	Adopté
Alpes-Maritimes	Concertation en cours sur les priorités d'action
Ardèche	SDA prêt à être inscrit lors d'une prochaine réunion de l'organe délibérant de l'AOT
Ardennes	Adopté
Ariège	SDA prêt à être inscrit lors d'une prochaine réunion de l'organe délibérant de l'AOT
Aube	Concertation en cours sur les priorités d'action
Aude	Adopté
Aveyron	Adopté
Bouches du Rhône	Adopté
Calvados	Adopté
Cantal	SDA prêt à être inscrit lors d'une prochaine réunion de l'organe délibérant de l'AOT
Charente	Adopté
Charente Maritime	Adopté
Cher	Adopté
Corrèze	SDA prêt à être inscrit lors d'une prochaine réunion de l'organe délibérant de l'AOT
Corse du Sud	Adopté
Haute Corse	Appel d'offres du diagnostic lancé
Côte d'Or	Adopté
Côtes d'Armor	Adopté
Creuse	Adopté
Dordogne	SDA prêt à être inscrit lors d'une prochaine réunion de l'organe délibérant de l'AOT
Doubs	Adopté
Drôme	Adopté
Eure	Adopté
Eure-et-Loir	Adopté
Finistère	Adopté
Gard	Adopté
Haute-Garonne	Adopté
Gers	SDA prêt à être inscrit lors d'une prochaine réunion de l'organe délibérant de l'AOT
Gironde	Adopté
Hérault	Adopté
Ille-et-Vilaine	Adopté
Indre	Adopté

Département	Etat d'avancement du schéma directeur d'accessibilité
Indre et Loire	Adopté
Isère	Adopté
Jura	Adopté
Landes	Adopté
Loir et Cher	Adopté
Loire	Adopté
Haute-Loire	Adopté
Loire-Atlantique	Adopté
Loiret	Adopté
Lot	Adopté
Lot et Garonne	Adopté
Lozère	Adopté
Maine et Loire	Adopté
Manche	Adopté
Marne	Adopté
Haute-Marne	Adopté
Mayenne	Non engagé
Meurthe et Moselle	Adopté
Meuse	Adopté
Morbihan	Adopté
Moselle	Adopté
Nièvre	Adopté
Nord	Adopté
Oise	Adopté
Orne	Adopté
Pas de Calais	Concertation en cours sur les priorités d'action
Puy de Dôme	Non engagé
Hautes Pyrénées	Concertation en cours sur les priorités d'action
Pyrénées-Orientales	Adopté
Bas-Rhin	Adopté
Haut-Rhin	Adopté
Rhône	Adopté
Haute-Saône	SDA prêt à être inscrit lors d'une prochaine réunion de l'organe délibérant de l'AOT
Saône-et-Loire	Adopté
Sarthe	Non engagé
Savoie	Adopté
Haute-Savoie	Adopté
Seine-Maritime	SDA prêt à être inscrit lors d'une prochaine réunion de l'organe délibérant de l'AOT
Deux-Sèvres	Adopté
Somme	Non engagé
Tarn	SDA prêt à être inscrit lors d'une prochaine réunion de l'organe délibérant de l'AOT
Tarn et Garonne	Adopté
Var	Adopté
Vaucluse	SDA prêt à être inscrit lors d'une prochaine réunion de l'organe délibérant de l'AOT
Vendée	Adopté

Département	Etat d'avancement du schéma directeur d'accessibilité
Vienne	Concertation en cours sur les priorités d'action
Haute-Vienne	Concertation en cours sur les priorités d'action
Vosges	Adopté
Yonne	Concertation en cours sur les priorités d'action

7.3 Annexes relatives aux transports

7.3.1 Contribution de la FNTV

La FNTV a souhaité que soit inséré au rapport 2011/2012, dans le cadre des travaux menés par l'Observatoire sur les SDA, une contribution.

Afin d'améliorer l'efficacité des SDA, la FNTV estime qu'il est nécessaire de rendre ces derniers prescriptifs.

En effet, dès lors que les SDA ont un caractère prescriptif, leur contenu est opposable ; en matière d'accessibilité, le contenu des appels d'offre devant alors être conformes aux dispositions contenues dans le SDA.

Il s'agit d'inciter les collectivités à élaborer les SDA tout en leur laissant le soin de décliner les mesures d'accessibilité les mieux adaptées et de clarifier leurs orientations pour les opérateurs.

7.3.2 Les transports de substitution

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE,
DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT

ACCESSIBILITE DES SERVICES DE TRANSPORT COLLECTIF

Les transports de substitution

L'article L. 1112-1- du Code des transports, issu de l'article 45 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005, dispose que les services de transport collectif doivent être accessibles avant le 13 février 2015. Deux exceptions sont prévues :

- les réseaux souterrains de transport ferroviaires et de transports guidés existants à la date du 12 février 2005 ne sont pas soumis au délai précité ;
- une impossibilité technique avérée (ITA) peut faire obstacle à la mise en accessibilité.

Dans ces deux cas, l'autorité organisatrice de transport (AOT) doit mettre en place un service de transport adapté aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Pour mieux appréhender la réalité de ces services de transport adapté le groupe de travail sur l'accessibilité de la voirie et des transports constitué par l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle a réalisé une enquête sur les conditions de leur mise en place et de leur fonctionnement auprès de 270 AOT. 18 d'entre elles, sur les 44 ayant répondu à l'enquête, ont déclaré avoir mis en place un service de transport de substitution.

Il ressort de l'enquête, d'une part, une difficulté d'appropriation par les AOT de la notion de transport de substitution et d'autre part, que la mise en place de transport de substitution s'éloigne parfois de l'esprit de la loi.

Le présent document a pour objet de rappeler l'étendue des obligations des AOT et de leur fournir des éléments de méthode pour organiser un service accessible à tous s'inscrivant dans le contexte de leur réseau de transport.

Les obligations des autorités organisatrices

L'obligation de mettre en place un transport de substitution incombe à l'autorité organisatrice de transport.

Elle est consécutive soit à l'existence au 12 février 2005 d'un réseau souterrain de transport ferroviaire ou guidé qui ne sera pas mis en accessibilité avant le 13 février 2015, soit à la constatation d'une impossibilité technique avérée (ITA). L'AOT dispose d'un délai de trois ans pour mettre en place le transport de substitution.

La directive du ministère des transports du 13 avril 2006 relative à l'application de la loi du 11 février 2005 pour l'accessibilité des services de transport public terrestres précise

que le schéma directeur d'accessibilité (SDA) établit les ITA et définit les services de substitution qui seront mis en place.⁴⁸

- **L'identification des ITA**

Les impossibilités techniques doivent être identifiées au moment de l'établissement du SDA et faire l'objet de demandes de dérogation auprès de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA).

Les impossibilités techniques avérées

Pour les emplacements d'arrêt

L'arrêté du 15 janvier 2007 « portant application du décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics » ne prévoit de dérogations que pour des impossibilités techniques qui peuvent être d'ordre topographique ou d'ordre architectural notamment liées à la protection d'espaces protégés.

La cour administrative d'appel de Lyon a rendu le 1^{er} juillet 2010 un arrêt déféré au Conseil d'Etat, rappelant que l'accessibilité des réseaux de transport ne peut être remise en cause pour un simple motif budgétaire. Annulant un jugement du tribunal administratif de Grenoble du 12 novembre 2008, la cour rappelle que seule une ITA (exception faite des réseaux ferroviaires souterrains et transports guidés) justifie une dérogation et écarte le motif du coût global trop élevé avancé par l'AOT en cause, sans faire état de difficultés techniques qui rendraient le coût de leur mise en accessibilité manifestement disproportionné.

Dans l'attente de la décision du Conseil d'Etat, il convient de recourir avec une extrême vigilance au dispositif dérogatoire à la mise en accessibilité et s'assurer du bien-fondé de l'ITA éventuellement avancée.

Pour les gares

Les articles R. 111-9-6 et R. 111-19-10 du code de la construction et de l'habitation prévoient pour les établissements recevant du public (ERP) des dérogations dans le cas d'impossibilités techniques qui peuvent être dues à l'environnement du bâtiment, à la conservation du patrimoine ou lorsque les travaux d'accessibilité prévus sont susceptibles d'avoir des conséquences excessives sur l'activité de l'établissement.

L'un des aspects novateurs de la loi du 11 février 2005 est la prise en compte de toutes les formes de handicap. L'autorité organisatrice qui dresse l'état de l'accessibilité du système de transport dont elle a la charge ne peut donc limiter son analyse à la situation des personnes circulant en fauteuil roulant. Cela signifie que si une ITA est constatée pour les personnes circulant en fauteuil roulant, l'accessibilité des autres personnes handicapées ou à mobilité réduite

⁴⁸ Certains SDA n'identifient pas d'impossibilités techniques car les études préalables ont permis de trouver des solutions à la mise en accessibilité de tous les points d'arrêt, en particulier par le déplacement si nécessaire de points critiques.

doit néanmoins être assurée au moyen de mesures adéquates, par exemple, la pose de bandes de guidage ou de flèches et balises sonores permettent l'accessibilité des arrêts aux personnes déficientes visuelles.

La prise en compte des situations de handicap

La situation de handicap est définie à l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles comme : « *toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.* »

Dans l'esprit de la loi, les autorités responsables sont encouragées à élaborer les constats concluant aux différents cas de dérogation retenus dans le schéma directeur de mise en accessibilité des services de transport public après une réelle concertation avec l'ensemble des acteurs concernés et principalement avec les associations représentatives de personnes handicapées.

2. La mise en place du service de transport adapté

Les caractéristiques des transports de substitution sont définies ou déduites essentiellement de la loi et de sa directive d'application. On peut en donner la liste suivante :

- le transport de substitution doit être adapté aux besoins des personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite (article L. 1112-4 du code des transports) ;
- le coût du transport de substitution pour les usagers handicapés ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant non accessible (article L. 1112-4 du code des transports) ;
- substituant un service public de transport, le transport de substitution est lui-même ouvert au public. S'il peut être organisé à destination des usagers handicapés ou à mobilité réduite (comme peut l'être tout transport régulier ou à la demande), son accès ne peut être limité aux administrés ou résidents de la collectivité.

La directive du 13 avril 2006 précise ce que peuvent être les moyens de transport adaptés.

Des services de transport de substitution

Il faut entendre par services de transport de substitution, « *un service de transport public accessible assurant, dans des conditions analogues, la desserte d'une ligne de transport non accessible ; cela peut être, par exemple, une ligne ou un réseau d'autobus accessible ou un service de transport public à la demande se substituant à la desserte d'une ligne de métro non accessible, ou un service par autocar accessible ou un service de transport public à la demande se substituant à la desserte d'une ligne ferroviaire non entièrement accessible.* »

Des mesures de substitution

Des mesures de substitution sont « *des mesures de nature humaine, organisationnelle ou technique telles que prévues dans les cas de dérogation pour une impossibilité technique avérée en matière d'accessibilité aux ERP remplissant une mission de service public.* »

Ces « services d'accompagnement à la mobilité » sont des services d'aide humaine à la mobilité de la personne handicapée, qui peuvent, le cas échéant, donner droit à la prestation de compensation selon les dispositions de l'article L. 245-3 du code de l'action sociale et des familles.

On peut ainsi résumer les obligations des autorités organisatrices de transports :

**Les transports doivent être accessibles en autonomie
ou bien
Une assistance doit être fournie pour les utiliser

à défaut
un service de transport de substitution doit être fourni**

Structuration de la démarche

La mise en place d'un transport de substitution peut faire l'objet d'un processus en trois étapes :

- l'état des lieux ;
- la définition des actions ;
- la mise en place d'indicateurs.

1. L'état des lieux

Il permet de faire le point, d'une part, sur l'état d'accessibilité du territoire et, d'autre part, sur l'offre de transport à destination des personnes handicapées et à mobilité réduite qui peut déjà exister.

Il convient notamment de s'interroger sur les points suivants :

- quelles sont les lignes non accessibles ?
- des ITA ont-elles été constatées ? concernent-elles des lignes entières ou seulement certains arrêts, gares ou stations ? concernent-elles tous les handicaps ou certains seulement ?
- existe-t-il déjà une offre de transport à destination exclusive des personnes handicapées et/ou à mobilité réduite ? sous quelle forme (transport à la demande, transport spécialisé ...) ?

Les transports à la demande

Les services de transport à la demande sont des services collectifs offerts à la place, déterminés en partie en fonction de la demande des usagers, dont les règles générales de tarification sont établies à l'avance et exécutés avec des véhicules dont la capacité minimale est fixée à quatre places, y compris celle du conducteur. Ces services peuvent être organisés pour des catégories particulières d'usagers (articles 26 et 28 du décret n°85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes).

Certaines AOT organisent des transports à la demande avec des véhicules accessibles à tous, conformes aux dispositions de l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes modifié, s'ils peuvent transporter plus de huit passagers ou à la circulaire du ministre des transports du 18 mars 1981 modifiée par la circulaire n°88-34 du 12 avril 1988 s'ils acceptent au plus huit passagers.

Le transport de substitution peut être organisé sous forme de transport à la demande, la réservation préalable étant de nature à assurer une prise en charge optimale des personnes handicapées ou à mobilité réduite et à pallier certaines difficultés, telles que le manque de place dans le véhicule.

Les transports spécialisés

Un grand nombre de collectivités ont mis en place des services spécifiques pour le transport de personnes handicapées appelés transports spécialisés ou transports de personnes à mobilité réduite (TPMR) prévus à l'article 17 du décret n°78-1167 du 9 décembre 1978.

L'accès à ces transports est généralement restrictif. Il peut être réservé à certains usagers handicapés, titulaires d'un taux minimal d'invalidité, après passage devant une commission, le cas échéant, La tarification des TPMR est souvent différente de celle appliquée sur le réseau de transport de l'AOT.

Les TPMR répondent à un réel besoin notamment pour les personnes trop lourdement handicapées qui ne peuvent utiliser le réseau de transport collectif même devenu accessible. La mise en place d'un transport de substitution ne signifie donc pas la disparition des TPMR.

Certaines AOT envisagent d'ouvrir plus largement l'accès aux TPMR afin de les faire évoluer vers le transport de substitution.

2. Mesures pour atteindre les objectifs de la loi

Selon les réponses aux questions précédentes, l'AOT définit un certain nombre de mesures qui peuvent aller de la création d'un service entièrement nouveau à l'adaptation d'un service pré-existant :

- concertation avec les associations de personnes handicapées ou à mobilité réduite à la définition de la consistance du service ;
- utilisation de véhicules accessibles et/ou fourniture d'une assistance ;

- adaptation à tous les types de handicap ;
- fonctionnement du service sur une origine-destination existante, couverte par une ligne régulière non accessible ;
- fonctionnement du service aux mêmes heures que la ligne régulière non accessible ;
- tarifs identiques à ceux des lignes régulières ou avantages tarifaires ;
- suppression de restrictions d'accès (aux personnes en fauteuil roulant ou aux seuls administrés par exemple) ;
- si une réservation est nécessaire, possibilité de réserver par un mode accessible ;
- campagne d'information des usagers sur le transport de substitution et ses modalités d'accès et de fonctionnement ;
- établissement de bilans périodiques ;
- etc.

Seule une information complète peut permettre aux usagers handicapés d'organiser leurs déplacements, en identifiant les services accessibles et pour quel(s) handicap(s) et en sachant où et comment accéder au transport de substitution. Les services de communication en ligne sont un moyen privilégié pour diffuser cette information. Ceux de l'Etat et des collectivités territoriales doivent être accessibles aux personnes handicapées respectivement en 2011 et 2012. Le respect des recommandations de l'organisme de standardisation W3C® permet l'accessibilité des sites aux personnes déficientes visuelles.

3. la mise en place d'indicateurs

Pour mesurer l'efficacité du transport de substitution et anticiper les évolutions nécessaires quelques indicateurs simples peuvent être mis en place par les AOT, tels que le nombre de personnes transportées, les kilométrages réalisés, le rapport recettes/dépenses, le nombre et les motifs de réclamation...

**Ministère de l'Écologie, du Développement
Durable, des Transports et du Logement**
Direction Générale des infrastructures,
des transports et de la mer
Arche Sud
92055 La Défense Cedex
Tél. 01 40 81 21 22
Fax. 01 40 81 16 40
Mél : Sfd1.Sfd.Dst.Dgitm@developpement-durable.gouv.fr
www.developpement-durable.gouv.fr

Ressources, territoires, habitats et logement
 Énergie et climat Développement durable
 Prévention des risques Infrastructures, transports et loge

**Présent
pour
l'avenir**

7.4 Annexe relative à la culture

Liste des référents par école

ECOLES NATIONALES SUPERIEURES D'ARCHITECTURE
<p>ENSA de PARIS-BELLEVILLE 60 boulevard de la Villette 75019 PARIS</p>
Tél. : 33+(0)1.53.38.50.00 – fax : 33+(0)1.53.38.50.01
Web : http://www.paris-belleville.archi.fr
Référent handicap : Naïma Aadame
<p>ENSA de PARIS-MALAQUAIS 14, rue Bonaparte 75272 PARIS Cedex 06</p>
tél. : 33+(0)1.55.04.56.50 (Secrétaire : 56.76) - fax : 33+(0)1.55.04.56.97 / 33+(0)1.49.27.99.54
web : http://www.paris-malaquais.archi.fr
Référent handicap : non désigné
<p>ENSA de MARNE-LA VALLEE 10-12, avenue Blaise Pascal – Champs-sur-Marne</p>
77447 MARNE LA VALLEE CEDEX 2
tél. : 33+(0)1.60.95.84.00 (Secrétaire 84.17) - fax : 33+(0)1.60.95.84.47
web : http://www.marnelavallee.archi.fr
Référent handicap : Alain Derey
<p>ENSA de PARIS-VAL DE SEINE</p>
3/15 quai Panhard et Levassor 75013 PARIS
tél. : 33+(0)1.72.69.63.00 (Secrétaire : 63 08)- fax : 33+(0)1.72.69.63.81
web : http://www
Référent handicap : Jean-claude Moreno
<p>ENSA de VERSAILLES Petites Ecuries du Roy - 5, avenue de Sceaux - BP 674 78006 VERSAILLES Cedex</p>
tél. : 33+(0)1.39.07.40.00 (Secrétaire : 40.41) - fax : 33+(0)1.39.07.40.99
web : http://www.versailles.archi.fr
Référent handicap : François Trehen
<p>ENSA de PARIS-LA VILLETTE 144, avenue de Flandre 75019 PARIS</p>
tél. : 33+(0)1.44.65.23.00 (Secrétaire : 23.26) - fax : 33+(0)1.44.65.23.01
web : http://www.paris-lavillette.archi.fr
Référent handicap : Catherine Comet
<p>ENSA et de paysage de BORDEAUX 740 cours de la Libération – BP 70109 33405 TALENCE Cedex</p>
tél. : 33+(0)5.57.35.11.00 (Secrétaire : 11.11) - fax : 33+(0)5.56.37.03.23

web : http://www.bordeaux.archi.fr
Référent handicap : Marie-Elisabeth Dubourthoumieu
ENSA de BRETAGNE 44, boulevard de Chézy - CS 16427 35064 RENNES
tél. : 33+(0)2.99.29.68.00 (Secrétaire : 68.12) - fax : 33+(0)2.99.30.42.49
web : http://www.rennes.archi.fr
Référent handicap : Emmanuel Couet
ENSA de CLERMONT-FERRAND 71, boulevard Côte Blatin 63000 CLERMONT-FERRAND
tél. : 33+(0)4.73.34.71.50 (Secrétaire : 71.52) - fax : 33+(0)4.73.34.71.69
web : http://www.clermont-fd.archi.fr
Référent handicap : Monique Chabance
ENSA de GRENOBLE 60, avenue de Constantine - BP 2636 38036 GRENOBLE Cedex 02
tél. : 33+(0)4.76.69.83.00 (Secrétaire : 83.06) - fax : 33+(0)4.76.69.83.38
web : http://www.grenoble.archi.fr
Référent handicap : Franck Bichindaritz
ENSA de MONTPELLIER 179, rue de l'Espérou 34093 MONTPELLIER Cedex 05
tél. : 33+(0)4.67.91.89.89 (Secrétaire : 89.51) - fax : 33+(0)4.67.91.89.59
web : http://www.montpellier.archi.fr
Référent handicap : Sabine Balthazar
ENSA et de paysage de LILLE 2, rue Verte - Quartier de l'Hôtel de Ville 59650 VILLENEUVE D'ASCQ
tél. : 33+(0)3.20.61.95.50 (Secrétaire : 95.52) - fax : 33+(0)3.20.61.95.51
web : http://www.lille.archi.fr
Référent handicap : Sylvie Savels
ENSA de LYON 3, rue Maurice Audin - BP 170 69512 VAULX EN VELIN
tél. : 33+(0)4.78.79.50.50 (Secrétaire : 50.69) - fax : 33+(0)4.78.80.40.68
web : http://www.lyon.archi.fr
Référent handicap : Elisabeth Epis
ENSA de MARSEILLE 184, avenue de Luminy - Case 924 13288 MARSEILLE Cedex 09
tél. : 33+(0)4.91.82.71.00 (Secrétaire : 71.05) – fax : 33+ (0)4.91.82.71.80
web : http://www.marseille.archi.fr
Référent handicap : Catherine Luchesi
ENSA de NANCY 2, rue Bastien Lepage - BP 40435 54001 NANCY Cedex

tél. : 33+(0)3.83.30.81.00 (Secrétaire : 81.25) - fax : 33+(0)3.83.30.81.30
web : http://www.nancy.archi.fr
Référent handicap : Alain Caprion
ENSA de NANTES 6 Quai François Mitterrand - BP 16202 44262 NANTES Cedex 2
tél. : 33+(0)2.40.16.01.21 (Secrétaire : 01.31) - fax : 33+(0)2.40.59.16.70
web : http://www.nantes.archi.fr
Référent handicap : Stéphane Bergeot
ENSA de NORMANDIE 27, rue Lucien Fromage - BP 04 76161 DARNETAL Cedex
tél. : 33+(0)2.32.83.42.00 (Secrétaire : 42.21) - fax : 33+(0)2.32.83.42.10
web : http://www.rouen.archi.fr
Référent handicap : Marylène Dubois
ENSA de SAINT-ETIENNE 1 rue Buisson - BP 94 42003 SAINT-ETIENNE Cedex 1
tél. : 33+(0)4.77.42.35.42 (Secrétaire : 35.41) - fax : 33+(0)4.77.42.35.40
Référent handicap : Morgane Bediee
ENSA de STRASBOURG 8, boulevard du Président Wilson - BP 37 67068 STRASBOURG Cedex
tél. : 33+(0)3.88.32.25.35 (Secrétaire : 25.93) - fax : 33+(0)3.88.32.82.41
web : http://www.strasbourg.archi.fr
Référent handicap : Richard Franco
ENSA de TOULOUSE 83, rue Aristide Maillol - BP 1329 31106 TOULOUSE Cedex
tél. : 33+(0)5.62.11.50.50 (Secrétaire : 50.61) - fax : 33+(0)5.62.11.50.99
web : http://www.toulouse.archi.fr
Référent handicap : Didier Salles
CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE - CEDHEC-
Centre des Hautes Etudes de Chaillot
1 place du Trocadéro et du 11 novembre
75116 Paris
Tél. : 33+(0)1 58 51 52 94 - fax : 33+(0)1 58 51 52 90
web : http://www.citechailot.org
Référent handicap : Claire Windsor pédagogie ; Bénédicte Bancal accès au bâti.
CINEMA, AUDIOVISUEL, MULTIMEDIA
La femis
6, rue Francoeur
75018 Paris
Tél. : 01 53 41 21 00
www.femis.fr
Référent handicap : elisabeth.ledanois

ECOLE SUPERIEURE DE L'AUDIOVISUEL ET DU NUMERIQUE - Ina Sup
Institut national de l'audiovisuel
4, avenue de l'Europe
94366 BRY-SUR-MARNE
Tél. : 01 49 83 21 75
Référent handicap : Esther Pichard
ACCES AUX METIERS DES MUSEES
ECOLE DU LOUVRE
Palais du Louvre
Porte Jaujard
Place du Carroussel
75001 PARIS
Tél. : 01 55 35 18 00
www.ecoledulouvre.fr
Référent handicap : laurence Tardy
INSTITUT NATIONAL DU PATRIMOINE
Galerie Colbert
2, rue Vivienne
75002 PARIS
Tél. : 01 44 41 16 41
www.inp.fr
Référent handicap : Sébastien Zonghero

7.5 Annexe relative aux sports

Le modèle du DAHLIR permet de définir les actions à développer, qui sont :

1° la nécessité de mettre en place d'un réseau partenarial :

- La constitution de réseaux complémentaires : un réseau départemental centré sur le développement de l'offre, et un réseau local centré sur l'accompagnement de la demande ;
- La complémentarité d'une approche qui prend en compte les potentialités du territoire (l'échelon départemental) avec l'organisation d'une réponse de proximité (partenariat avec des communes qui ont un référent en charge de l'intégration des personnes handicapées) ;
- Le partenariat avec la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et la collectivité est incontournable ;
- Le chargé de mission doit faire l'interface entre les partenaires dont les deux fédérations spécifiques et animer le réseau des référents territoriaux. Il doit être en capacité d'appréhender l'organisation des loisirs éducatifs, la diversité des handicaps et de faire le lien avec les autres problématiques développées au sein du service ou auprès des autres services qu'il convient d'associer.

2° l'obligation d'avoir une bonne connaissance du public concerné afin d'apporter les réponses adaptées

- La définition d'un processus d'accompagnement individualisé : suivi de proximité, organisation d'une séance d'essai de pratique sportive qui permet de définir les besoins : matériel, approche pédagogique, moyens humains. La possibilité pour chaque personne de choisir une ou des APS en fonction de ses capacités, y compris pour les personnes les plus lourdement handicapées ;
- La proximité du lieu de pratique (partenariat avec les clubs du territoire) avec un maillage du territoire via un réseau de partenaires associatifs (éducateurs des clubs, Emplois Sportifs Qualifiés), de partenaires institutionnels (conseil général, MDPH, communes et intercommunalités, établissements médico-sociaux, assistantes sociales, agents de développement des Pays,...) qui sont en mesure d'apporter un suivi individualisé des personnes (et de mettre en œuvre des financements complémentaires du centre national pour le développement du sport (CNDS), du conseil général pour ce qui concerne le transport à la demande, ou de la MDPH pour ce qui est de la prestation de compensation du handicap (PCH) ou de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (l'AEEH) ;
- La définition d'une stratégie de formation des différents référents (clubs, collectivités territoriales partenaires...);
- L'identification des rôles de chacun des partenaires : la DDCS(PP), le conseil général, la MDPH, les communes, les établissements médico-sociaux, les comités départementaux olympiques et sportifs (CDOS), les comités départementaux ou encore les clubs.

Cet accompagnement peut permettre à certaines personnes handicapées ou à mobilité réduite d'envisager à terme de prendre une licence sportive dans un club.

3° la nécessité de développer la communication autour du dispositif

7.6 Annexes relatives aux NTIC

7.6.1 Charte Internet de l'Etat du 16 février 2012

<http://references.modernisation.gouv.fr/charte-Internet-de-letat>

7.6.2 Recommandation sur l'accessibilité des sites web publics

<http://www.economie.gouv.fr/daj/recommandation-sur-laccessibilite-des-sites-web-publics>

7.6.3 Charte d'engagements des opérateurs de téléphonie de juin 2011

http://www.dailymotion.com/video/xj75yi_charte-d-engagements-volontaires-pour-l-acces-des-personnes-handicapees-aux-services-de-communicatio_news

7.6.4 Base Gari

<http://www.fftelecoms.org/articles/la-base-gari-la-reference-sur-laccessibilite-des-appareils-mobiles>

7.6.5 Décret n°2012-488 du 13 avril 2012 modifiant les obligations des opérateurs de communications électroniques conformément au nouveau cadre réglementaire européen

Extrait : article 8 du décret n°2012-488

« Après l'article D. 98-12 du même code, il est inséré un article D. 98-13 ainsi rédigé :

Art. D. 98-13. – L'opérateur prend les mesures nécessaires pour fournir aux utilisateurs finals handicapés, à un tarif abordable, des produits et des services adaptés leur permettant de bénéficier d'un accès à tout ou partie des services de communications électroniques qu'il fournit équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals.

L'opérateur rend accessible ses services dédiés à la clientèle aux utilisateurs finals handicapés par tout moyen adapté à leur handicap.

Les contrats, les factures et la documentation relative aux produits et services visés au premier alinéa du présent article ou, à défaut, les informations qu'ils comportent sont mises à disposition des utilisateurs finals handicapés par des moyens ou sur des supports adaptés à leur handicap. L'opérateur met également en place une signalétique destinée à ses clients indiquant les terminaux et services les mieux adaptés à chaque catégorie de handicap, évalués sur la base de critères objectifs et transparents.

Lorsque des offres de l'opérateur prévoient la fourniture d'un équipement terminal, celui-ci met à la disposition des utilisateurs finals handicapés des terminaux adaptés à leur handicap disponibles sur le marché.

L'opérateur tient également compte des besoins spécifiques des personnes handicapées dans la conception des équipements associés à ses offres d'accès à Internet fixe.

L'opérateur publie tous les ans avant le 30 juin un rapport de l'avancement des actions qu'il a engagées pour l'adaptation et l'amélioration de l'accessibilité de ses offres de communications électroniques aux personnes handicapées en matière de terminaux et de services, et ce pour les différentes catégories de handicaps. Le rapport peut être intégré au rapport d'activité annuel de l'opérateur et fait notamment un point sur l'avancement des nouvelles technologies disponibles et leur mise en œuvre par l'opérateur. Ce rapport est transmis à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. »

7.6.6 Charte de qualité du sous-titrage

<http://www.csa.fr/Espace-juridique/Chartes/Charte-relative-a-la-qualite-du-sous-titrage-a-destination-des-personnes-sourdes-ou-malentendantes-Decembre-2011>

7.6.7 Résultats de l'étude du CSA pour le développement de récepteurs TNT vocalisants sur le marché français

Suite au constat fait par les associations de personnes aveugles ou malvoyantes de l'absence de récepteurs TNT adaptés, le Conseil a lancé en 2011 une étude afin de permettre à terme le développement et la commercialisation d'un récepteur TNT vocalisant en langue française. La société Mediatvcom, retenue dans le cadre du projet, a ainsi :

- étudié l'état d'avancement de tels travaux ou réflexions dans quatre autres pays⁴⁹ ;
- rédigé les spécifications fonctionnelles et techniques d'un récepteur TNT vocalisant en langue française compatible avec le réseau de diffusion numérique hertzien terrestre français métropolitain et ultra-marin ;
- réalisé une étude économique pour le développement d'un tel récepteur sur le marché français.

Rapport sur l'état du développement des adaptateurs de télévision vocalisant dans quatre pays :

Si les Gouvernements dans le monde sont conscients de l'importance de l'accessibilité aux médias pour les personnes en situation de handicap, l'offre d'équipements adaptés (ergonomie, vocalisation,...) reste faible. Deux pays font tout de même figures de pionniers : le Royaume-Uni et l'Espagne. Y sont en effet proposés des adaptateurs vocalisants offrant de nombreuses fonctionnalités accessibles. En outre, aux Etats-Unis, « *the 21st Century Communications & Video Accessibility Act* » a été signé en octobre 2010. Il prévoit de garantir l'accès pour tous aux nouvelles technologies de l'information et à la télévision. Cette loi impose notamment aux industriels commercialisant des

⁴⁹ Royaume-Uni, Espagne, Etats-Unis, Irlande.

récepteurs de télévision aux États-Unis que leurs produits comportent des solutions d'accessibilité pour les personnes handicapées (menus simplifiés, vocalisation,...).

Rapport sur les spécifications fonctionnelles et techniques nécessaires pour un récepteur TNT vocalisant :

Le document rédigé sous le pilotage du Conseil vise à définir les « spécifications fonctionnelles et techniques de base » d'un récepteur TNT accessible et vocalisant en langue française compatible avec la diffusion numérique hertzienne terrestre française. Il s'agit d'un document de référence à destination des constructeurs de l'électronique grand public. La partie relative à la synthèse vocale décrite dans ce document s'appuie, avec l'accord du DTG⁵⁰ anglais, sur la recommandation « *Implementation guidelines and recommendations for text-to-speech v1.4* » qui est à ce jour le document le plus avancé en termes de spécifications de la synthèse vocale pour la télévision numérique, ce qui a de plus le mérite d'une approche européenne favorable à l'intégration dans les terminaux. Il convient de noter qu'un projet de normalisation de la synthèse vocale est en cours au sein de l'organisme IEC⁵¹.

La synthèse vocale en télévision numérique a pour fonction de restituer à l'utilisateur, d'une manière audible, toute information textuelle et structurale normalement affichée sur l'écran de télévision (menus de configuration du récepteur, état du système, données du guide électronique de programme, nom et numéro de la chaîne en cours de visionnage ou sélectionnée, piste audio choisie...), au moyen des haut-parleurs et/ou d'écouteurs connectés au récepteur.

Les éléments plus particulièrement détaillés dans ce document sont :

- l'ergonomie du récepteur TNT,
- l'ergonomie de la télécommande,
- l'ergonomie de l'interface utilisateur avec notamment la synthèse vocale,
- la simplicité d'accès aux sous-titres et à l'audiodescription,
- la modification de la taille et de la couleur des sous-titres.

Rapport sur l'étude économique pour le développement d'un récepteur TNT vocalisant sur le marché français :

L'étude de faisabilité macro-économique pour le développement d'un récepteur TNT vocalisant en langue française met en avant la difficulté à adresser le marché et à absorber les surcoûts liés à la fonctionnalité de vocalisation afin de proposer un produit à un prix « abordable ». Du fait d'un marché de niche et d'un manque d'informations sur les besoins et les comportements d'achat de la cible, les industriels portent pour le moment un intérêt limité aux projets de développement d'un tel récepteur. L'engagement des industriels dans la conception de ce type de produit pourrait se faire, à l'instar des Etats-Unis, grâce à des obligations législatives les incitant à intégrer la fonctionnalité de vocalisation dans un ou plusieurs produits de leur gamme. En l'absence d'initiative dans ce sens de la part des industriels de l'électronique grand public, cette voie est soutenue par le Conseil, qui en a notamment informé le Parlement et le Gouvernement à l'occasion de la publication des résultats de cette étude. Les effets d'une telle solution ne seraient cependant constatés qu'à long terme. Pour une mise sur le marché à court/moyen terme d'un adaptateur TNT vocalisant en langue française, les solutions les plus réalistes nécessitent des interventions volontaristes qui viseraient :

⁵⁰ Digital TV Group est une association d'industriels pour la promotion de la télévision numérique au Royaume-Uni qui spécifie des standards techniques.

⁵¹ International Electrotechnical Commission, Projet IEC 62731 Ed 1.0 «Text-to-speech Functionality for Television – General Requirements »

- l'adaptation française d'un intergiciel⁵² existant dans une autre langue ;
- l'adaptation française d'un produit fini existant dans une autre langue ;
- le développement d'un adaptateur accessible et vocalisant par un industriel à partir d'un des produits de sa gamme.

Conclusion :

Les résultats de l'étude permettent de constater qu'une adaptation des récepteurs de télévision, intégrant la vocalisation, est indispensable pour les personnes aveugles ou malvoyantes et serait certainement également profitable à d'autres publics, dont certaines personnes âgées, qui pourraient ainsi appréhender plus facilement l'utilisation d'un récepteur de télévision, parfois complexe. A l'image de la législation en vigueur aux Etats-Unis sur l'accessibilité des nouvelles technologies, le Conseil suggère donc que, sans même imposer ces fonctionnalités sur tous les terminaux, une modification législative soit introduite afin que les fabricants de récepteurs et les distributeurs proposent, dans leurs gammes de produits, au moins un récepteur accessible disposant d'une fonctionnalité de vocalisation en langue française.

Communiqué de presse :

<http://www.csa.fr/Espace-Presse/Communiques-de-presse/Etude-CSA-Mediatvcom-Recepteur-TNT-vocalisant>

Résultats de l'étude :

<http://www.csa.fr/Etudes-et-publications/Les-etudes/Les-autres-etudes/Etude-CSA-Mediatvcom-Recepteur-TNT-vocalisant>

⁵² Middleware : logiciel servant d'intermédiaire de communication entre plusieurs applications.

7.7 Réflexion méthodologique

7.7.1 Check-list « Toutes les questions à se poser avant de créer un système d'information sur l'accessibilité »

Anticiper « l'après collecte » avant la collecte : préciser les besoins

- Identifier les finalités (exploitation et valorisation future) des statistiques : évaluation de politique publique, élaboration de programmation, information des usagers, suivi d'une tendance d'opinion, etc. ;
- Cerner les renseignements véritablement utiles – qui seront réellement exploités – et le degré de précision pertinent ;
- Repérer les acteurs qui utiliseront les statistiques ; différencier ces acteurs en fonction de leurs attentes (veille, évaluation de la mise en œuvre, etc.) ;
- En s'interrogeant dès les premières réflexions sur la nécessité de disposer d'une information actualisée de manière périodique et sur les moyens mobilisables ultérieurement.

Créer des indicateurs :

- Traduire les besoins identifiés en indicateurs (grandeurs à mesurer) ;
- Préciser leur graduation : échelle continue (par exemple note de 0 à 100 ou dimension en cm) ou existence de plusieurs classes pour graduer l'accessibilité (praticabilité / réglementaire / qualité d'usage) ;
- Déterminer s'il est pertinent de disposer d'indicateurs agrégés, globalisants ou par type de public-cible ou situation de handicap ;
- Définir très précisément les indicateurs (mots simples, sans ambiguïté) ;
- Arbitrer entre le nombre d'indicateurs, l'ampleur des données à collecter et les moyens (humains et financiers) mobilisables ;
- Repérer s'il est pertinent de reprendre un indicateur existant déjà dans une autre base de données (ce qui favorisera les comparaisons inter-secteurs : cf. chaîne du déplacement).

Faire un état des lieux de l'existant :

- Identifier les systèmes d'information nationaux pré-existants puis déterminer s'ils répondent d'ores et déjà à vos propres besoins ou s'ils peuvent être ré-orientés/complétés pour répondre à vos besoins ;
- Repérer les données brutes existantes au niveau local, leur caractère public ou confidentiel, les conditions/difficultés de leur traitement ;
- Identifier les circuits d'alimentation venant de systèmes d'information « locaux » et repérer les conditions d'interopérabilité et d'échanges de données entre les systèmes d'information.

Collecter ... et vérifier les informations :

- Identifier la méthode la plus efficace (en temps, en ressources humaines et/ou budgétaires, par exemple en mobilisant l'expertise citoyenne grâce à des outils collaboratifs web 2.0) pour produire les données : exhaustivité, échantillonnage (avec une clé de redressement), contrôle sur place par une personne extérieure, auto-déclaration par les maîtres d'ouvrage locaux, etc. ;
- S'interroger sur la fiabilité de l'information recueillie, sur les limites et les biais de la méthode de collecte ;

- Déterminer s'il existe des écarts de notation (manière dont on comprend les renseignements à fournir par exemple) entre les différents producteurs de données (que ces données soient produites par une personne extérieure ou par auto-déclaration) ;
- Savoir s'il est possible de vérifier la qualité des données collectées (à l'aide d'autres bases de données ?) ou créer un système de contrôle des données collectées (contrôle effectué par des agents aguerris sur un échantillon par exemple).

Mettre à jour :

- Définir la périodicité de la mise à jour en fonction des besoins et finalités originels (au fil de l'eau ou par campagnes) ;
- Préciser les moyens alloués à la maintenance de la base de données.

Accompagner les utilisateurs :

- Informer, faire adhérer à l'utilisation d'un système d'information ;
- Assurer une prise en main de l'outil « système d'information » ;
- Assister l'utilisateur par une assistance téléphonique (« hot line ») ou une foire aux questions (FAQ) ;
- Mettre en réseau les utilisateurs et les administrateurs par un club.

7.7.2 Analyse de systèmes d'information « commerces accessibles » sous l'angle méthodologique

L'analyse de l'Observatoire a porté sur les 6 outils suivants :

- la « fiche de lieu » de l'association Jaccede.com qui a vocation à fournir des informations pratiques aux consommateurs-usagers ;
- l'« état des lieux accessibilité » de la Ville de Lyon, utilisé dans la procédure de labellisation des commerces handi-accueillants ;
- la « liste des points sensibles d'accessibilité » établie par le bureau d'études Conseils ACF : cette liste constitue la première étape de la prestation de diagnostic d'accessibilité des commerces assurée par cette entreprise ;
- la « fiche auto-évaluation accessibilité commerces » de Hérault Tourisme, de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale de Sète-Frontignan-Mèze et de la Ville de Ballaruc-les-Bains ;
- la grille « Accessibilité aux commerces – auto-diagnostic » de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes-Saint-Nazaire et de la préfecture de la Loire-Atlantique ;
- et la grille « Auto-diagnostic des ERP de 5^{ème} catégorie (commerces, artisanat, services...) » de la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Aveyron et de la Direction Départementale des Territoires de l'Aveyron.

7.7.2.1 De la quantité d'informations recueillies

Le nombre d'items questionnés par ces différents outils varie du simple au double : de 19 et 21 items pour les outils de l'entreprise Conseils ACF et du partenariat Hérault Tourisme-CCI de Sète-Ville de Ballaruc, ce nombre atteint 37 pour l'outil de la CCI de l'Aveyron, 39 pour la fiche de lieu de l'association Jaccede.com et 40 pour la grille de la CCI de Nantes-Saint-Nazaire – la grille de labellisation de la ville de Lyon interrogeant 26 questions.

7.7.2.2 De la graduation des informations recueillies

4 graduations sont utilisées par les outils développés par les acteurs institutionnels, économiques et associatifs.

Le code binaire est le plus fréquemment retenu par ces grilles d'évaluation : l'équipement est-il présent ? oui/non ? Il s'agit le plus souvent de s'assurer de la conformité de cet équipement à la réglementation « accessibilité ». Par exemple, les grilles de la CCI de Nantes-Saint-Nazaire et de la CCI de l'Aveyron demandent si la porte d'entrée présente une largeur supérieure à 90 cm.

Une échelle continue a parfois été préférée. Ainsi les outils de l'entreprise Conseils ACF et du partenariat Hérault Tourisme-CCI de Sète-Ville de Ballaruc et la fiche de labellisation de la Ville de Lyon demandent de préciser la largeur exacte (en cm) de la porte d'entrée du commerce.

Une graduation de 2 ou 3 niveaux fut sporadiquement choisie. Par exemple, la fiche de lieu de l'association Jaccede.com reconnaît trois tailles aux ascenseurs : « grand » (c'est-à-dire supérieur à 100*130 cm), « standard » (environ 100*130 cm) et « petit »

(inférieur à 100 *130 cm). Autre exemple, la fiche « auto-évaluation accessibilité commerces » de Hérault Tourisme-CCI de Sète-Ville de Ballaruc retient deux alternatives comme modalités d'ouverture de la porte d'entrée : « automatique » / « manuelle ».

Enfin, une information littérale est très exceptionnellement demandée. Ainsi l'outil issu du partenariat Hérault Tourisme-CCI de Sète-Ville de Ballaruc prévoit de lister tous les obstacles rencontrés sur le trottoir environnant pour arriver depuis la station de bus ou la place de stationnement jusqu'au commerce, comme les sols « meubles » ou les « trottoirs inadaptés ». Second exemple de demande d'information littérale repérée dans ces six outils : la motivation du commerçant pour être labellisé « commerce handi-accueillant » peut être précisée en quelques lignes.

7.7.2.3 De l'arbitrage entre nombre d'items et champs de ces items

Les organismes institutionnels, économiques ou associatifs ont réalisé un arbitrage entre le nombre d'items à renseigner et le champ couvert par chacune des questions. Plus le nombre d'items est réduit, plus le champ de ces items s'avère étendu. Ainsi, la grille de labellisation de la ville de Lyon demande de manière binaire, oui/non, si « l'entrée du commerce est de plain-pied, a une marche inférieure de 2 cm ou est équipée d'une rampe (fixe ou amovible) ou d'un élévateur ». Une seule question traite de l'interface voirie environnante/intérieur du commerce. Tandis que la grille de la CCI de Nantes-Saint-Nazaire traite cette question en 3 items, appelant une réponse binaire oui/non : « l'entrée est de plain-pied », « j'ai une marche inférieure à 2 cm ou 4 cm avec rebord chanfreiné », « j'ai une rampe d'accès (dont la pente est inférieure à 5 %) ». La première approche se focalise sur l'objectif à atteindre – le client peut entrer dans le commerce – alors que la seconde permet d'avoir des précisions sur la solution technique adoptée pour atteindre cet objectif.

Cette volonté de globaliser certains indicateurs – et de réduire leur nombre – se retrouve lorsque l'outil développé par la CCI de l'Aveyron traite des dimensions précises que doivent présenter la hauteur et la profondeur des marches d'escalier – la grille « Accessibilité aux commerces – autodiagnostic » adoptant une approche différente, puisque deux questions séparées sont posées, la première sur la hauteur maximale des marches d'escalier, la seconde sur le giron minimal des marches.

7.7.2.4 Des grands champs questionnés

L'analyse des 6 outils d'évaluation a mis en évidence certaines questions systématiquement ou quasi-systématiquement interrogées :

- la présence d'une place de stationnement adaptée, qu'elle soit située sur la voirie publique ou dans le parking du commerce (5/6) ;
- l'interface entre la voirie environnante et l'entrée du commerce : accès de plain-pied, par un plan incliné, via un élévateur (6/6) ;
- la largeur de la porte d'accès (5/6) ;
- le mode d'ouverture de la porte (manuelle/automatique) ou la force nécessaire pour ouvrir la porte (5/6) ;
- la largeur de passage dans les allées (6/6) ;
- l'existence de niveaux et les moyens pour les desservir (escaliers, ascenseurs) (5/6) ;

- l'existence d'un comptoir ou d'une caisse abaissée (6/6) ;
- la présence de toilettes, le cas échéant adaptées (5/6) ;
- la présence de cabines d'essayage, le cas échéant, aménagées (5/6).

D'autres questions sont un peu moins fréquentes :

- les caractéristiques du trottoir environnant : largeur, dévers, présence de pavés, etc. (3/6) ;
- la lisibilité (usage de lettres de grandes tailles) et la visibilité de l'enseigne (4/6) ;
- le repérage aisé de la porte d'entrée (marquage au sol, etc.) (3/6) ;
- la présence d'éléments de contrastes sur les parois vitrées (3/6) ;
- l'absence d'obstacles situés à moins de 2,20 mètres de hauteur (4/6) ;
- la circulation aisée dans les allées, notamment grâce à l'absence d'obstacles au sol (3/6) ;
- la prise en compte de la fatigabilité des clients avec la création d'un coin repos ou la mise à disposition de fauteuils, chaises, bancs) (4/6) ;
- la lisibilité de l'étiquetage (gros caractères, contrastes) et de l'affichage promotionnel (4/6) ;
- un éclairage (spots par exemple) non éblouissant mais renforcé à certains endroits (4/6) ;
- l'acceptation ou non des chiens guides ou d'assistance (3/6) ;
- la sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (4/6) ;
- la mise à disposition de supports écrits de communication (papiers, crayons) (3/6).

Certains items sont plus rares :

- l'existence ou la distance de l'arrêt de bus accessible le plus proche (2/6) ;
- le type de la rue où est installé le commerce : rue piétonne, commerçante, etc. (2/6) ;
- un signalement sonore pour indiquer que la porte d'entrée automatique s'ouvre (2/6) ;
- l'existence d'une signalétique adaptée (avec notamment l'usage de pictogrammes) (2/6) ;
- la présence d'une boucle magnétique (2/6) ;
- la hauteur d'exposition des produits (2/6) ;
- l'adaptation du langage employé par le personnel pour s'exprimer avec les clients (2/6).

Enfin, des questions ne sont posées qu'à une seule reprise :

- l'existence d'un guidage visuel / tactile / sonore ;
- la glissance des revêtements de sol ;
- la qualité de l'acoustique du lieu ;
- la musique d'ambiance qui ne doit pas nuire à la communication et à la compréhension ;
- l'adaptation des bornes automatiques ou des distributeurs automatiques de billets ;
- l'attention portée aux clients handicapés au moment de l'encaissement ou pour s'assurer de la bonne compréhension des produits et du prix ;
- la fréquentation antérieure du commerce par des clients handicapés moteurs / visuels / auditifs / mentaux ;
- le degré de connaissance par le commerçant des principes d'accessibilité du

- handicap moteur / visuel / auditif / mental ;
- l'existence d'une alarme incendie.

7.7.2.5 Des différences intrinsèques aux activités commerciales

Les outils développés par les acteurs institutionnels, économiques et associatifs diffèrent sur la hauteur d'exposition des produits et sur la largeur de passage dans les allées, deux caractéristiques des activités commerciales.

La hauteur d'exposition des produits doit être renseignée dans les grilles développées par la CCI de Nantes-Saint-Nazaire et par la CCI de l'Aveyron. La question respective de ces deux grilles mentionne le type de produits concernés et la hauteur d'usage :

- ainsi les « principaux produits » (grille de la CCI de Nantes-Saint-Nazaire) et les « produits courants » (grille de la CCI de l'Aveyron) sont concernés par l'objectif d'atteinte ;
- les hauteurs d'atteinte sont respectivement comprises entre « 0,90 et 1,30 m » (pour la grille de la CCI de Nantes-Saint-Nazaire) et « 0,80 et 1,30 m » (grille de la CCI de l'Aveyron).

A noter qu'une autre grille d'autodiagnostic portée à la connaissance du groupe de travail, élaborée par la CCI du Vaucluse interroge sur le fait que « plus de 50 % des produits sont installés entre 0,40 m et 1,30 m ».

La largeur dans les allées est un autre point de divergence d'approche :

- qualifier selon deux graduations, « aisée » ou « difficile », la circulation dans les allées (fiche des lieux de l'association Jaccede.com) ;
- préciser la dimension exacte de la largeur de passage des circulations intérieures (entreprise Conseils ACF) ;
- déterminer si le cheminement est « aisé » à l'intérieur du magasin (si la « largeur est supérieure à 90 cm » et des « espaces de giration » existent) (partenariat de Hérault Tourisme – CCI de Sète – Ville de Ballaruc-les-Bains) ;
- indiquer si la « largeur de 0,90 m minimum permet la circulation d'une personne – une largeur de 1,40 m permet le croisement avec une autre personne » (CCI de l'Aveyron) ;
- déterminer de manière binaire, oui ou non, si « les couloirs sont suffisamment larges (au minimum 1,40 m avec rétrécissement ponctuel de 1,20 m) » (CCI de Nantes Saint-Nazaire) ;
- indiquer si la « largeur minimum de circulation est de 1,40 m » (fiche de labellisation des commerces handi-accueillants de la Ville de Lyon).

8 Liste des sigles

ACFCI : Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie

ADAPEI : Association Départementale des Parents et des Amis d'Enfants Inadaptés

AEEH : Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé

AFDEL : Association Française Des Editeurs de Logiciels

AFM : Association Française contre les Myopathies

AFNOR : Association Française de Normalisation

AGEFIPH : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées

AILDV : Association des Instructeurs de Locomotion pour Déficients Visuels

Anacej : Association nationale des conseils d'enfants et de jeunes

ANAH : Agence Nationale de l'Habitat

AOT : Autorité organisatrice de transport

AOTU : Autorité organisatrice des transports urbains

APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

APF : Association des Paralysés de France

ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

ATESAT : Assistance Technique de l'État pour des raisons de Solidarité et d'Aménagement du Territoire

ATH : Association Tourisme et Handicaps

AVH : Association Valentin Haüy

BEES : Brevet d'Etat d'Educateur Sportif

BHNS : Bus à Haut Niveau de Service

BNF : Bibliothèque Nationale de France

BPJEPS : Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport

CAPEB : Confédération des artisans et des petites entreprises du bâtiment

CAPH : Commission pour l'accessibilité aux personnes handicapées

CAUE : Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et d'Environnement

CCAPH : Commission communale pour l'accessibilité aux personnes handicapées

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CCDSA : Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité

CCH : Code de la Construction et de l'Habitation

CCI : Chambre de Commerce et de l'Industrie

CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières

CdCF : Conseil du Commerce de France

CDOS : Comité Départemental Olympique et Sportif

CEP-CICAT : Centre de ressources, d'informations et de conseils en aides techniques

Certu : Centre d'Etudes sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques

CETE : Centre d'Etudes Techniques de l'Equipement

CFPSAA : Confédération française pour la promotion sociale des aveugles et amblyopes

CHAT : Collectif Handicap et Accessibilité pour Tous

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

CIAPH : Commission intercommunale pour l'accessibilité des personnes handicapées

CIH : Comité interministériel du handicap

CMA : Chambres des Métiers et d'Artisanat

CMN : Centre des Monuments Nationaux

CMS : Content Management System (système de gestion de contenu)

CNAVS : Commission de Normalisation Aménagement de Voiries Spécifiques

CNC : Centre national du cinéma et de l'image animée

CNCH : Commission Nationale Culture et Handicap

CNDS : Centre national pour le développement du sport

CNFPT : Centre national de la fonction publique territoriale

CNISAM : Centre National d'Innovation, Santé, Autonomie et Métiers

CNOA : Conseil National de l'Ordre des Architectes

CNRPA : Comité National des Retraités et des Personnes Agées

CNSA : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie

COM : Contrat d'objectifs et de moyens

Coprec : Confédération des Organismes indépendants tierce partie de Prévention, de Contrôle et d'Inspection

CPSF : Comité Paralympique et Sportif français

CRC : Contrôle des règles de Construction

CREPS : centre de ressources, d'expertise et de performance sportives

CSA : Conseil Supérieur de l'Audiovisuel

DAACT : Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux

DADVSI (dite loi) : loi relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information

DAHLIR : Dispositif d'accompagnement des personnes handicapées vers les loisirs intégrés et réguliers

DDCS : Direction Départementale de la Cohésion Sociale

DDTM : Direction départementale des territoires et de la mer

DEA : Diplôme d'Etude en Architecture

DEJEPS : Diplôme d'Etat de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport

DESJEPS : Diplôme d'Etat Supérieur de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport

DGCS : Direction Générale de la Cohésion Sociale

DGITM : Direction Générale des Infrastructures, des transports et de la Mer

DGP : Direction Générale des Patrimoines

DHUP : Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages

DILA : Direction de l'Information Légale et Administrative

DISIC : Direction Interministérielle des Services d'Information et de Communication

DMA : Délégation Ministérielle à l'Accessibilité

DPLG : Diplômé par le gouvernement

DRAC : Directions régionales des affaires culturelles

DRJSCS : Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale

DSA : Diplôme de Spécialisation et d'approfondissement en architecture

DSCR : Délégation à la Sécurité et à la Circulation Routières

DSI : Direction des Systèmes d'Information

DSSIS : Délégation à la stratégie des systèmes d'information de santé

DTG : Digital TV Group

EAS : Espace d'Attente Sécurisé

ENSA : Ecole Nationale Supérieure d'Architecture

EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale

ERP : Etablissement Recevant du Public

FAARE : Fonds d'Actions pour l'Accessibilité, la Rénovation et l'Embellissement

FAF : Fédération des Aveugles et handicapés visuels de France

FAGIHT : Fédération Autonome Générale de l'Industrie Hôtelière Touristique

FAQ : Foire aux questions

FFB : Fédération Française du Bâtiment

FFH : Fédération Française Handisports

FFSA : Fédération Française du Sport Adapté

FFT : Fédération Française des Télécoms

FIPHFP : Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique

FISAC : Fonds d'Intervention pour les Services, l'Artisanat et le Commerce

FNAIM : Fédération Nationale des Agents Immobiliers

FNATH : Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés

FNTV : Fédération Nationale des Transports de Voyageurs

FSSF : Fédération Sportive des Sourds de France

GART : Groupement des Autorités Responsables des Transports

GITEP TICS : Groupement des industries des technologies de l'information et de la communication

GNC : Groupement National des Chaînes Hôtelières

GRB : Groupe de travail sur le Bruit

GT : Groupe de Travail

HALDE : Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité

HMONP : Habilitation à la maîtrise d'œuvre en son nom propre

IGAC : Inspection Générale des Affaires Culturelles

IGH : Immeuble de grande hauteur

INA : Institut National de l'Audiovisuel

INJA : Institut National des Jeunes Aveugles

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

INSEP : Institut National du Sport, de l'Expertise et de la Performance

IPC : International Paralympic Committee

ITA : Impossibilité Technique Avérée

JORF : Journal Officiel de la République Française

JOUE : Journal Officiel de l'Union Européenne

JTA : Journées Territoriales de l'Accessibilité

LSF : Langue des signes française

MCC : Ministère de la culture et communication

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

MFP : Multimédia France Production

MOA : Maîtrise d'ouvrage

Obiaçu : Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle

OMPI : Organisation mondiale de la propriété intellectuelle

ONISEP : Office national d'information sur les enseignements et les professions

ONS : Observatoire National de la Sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignement

PACT : Protection Amélioration Conservation et Transformation de l'habitat

PAM : Personne Aveugle ou Malvoyante

PAVE : Plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics

PCH : Prestation de Compensation du Handicap

PH : Personne handicapée

PLATON : PLAtforme de Transfert des Ouvrages Numériques

PMR : Personne à mobilité réduite

PRNSH : Pôle Ressources National Sport et Handicaps

PSH : Personne en situation de Handicap

RATP : régie autonome des transports parisiens

RECA : Réunion des Etablissements Culturels pour l'Accessibilité

RES : recensement des équipements sportifs

RFF : Réseau Ferré de France

RGAA : Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations

SCOT : Schéma de cohérence territoriale

SDA : Schéma directeur d'accessibilité des services de transport collectif

SETRA : Service d'Etudes sur les Transports, les Routes et leurs Aménagements

SIG : Service d'Information du Gouvernement

SLL : Service du Livre et de la Lecture

SNCF : Société nationale des chemins de fer français

STAPS APA : Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives (Activité Physique Adapté)

STRMTG : Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés

SYNHORCAT : Syndicat national des hôteliers, restaurateurs, cafetiers et traiteurs

TNT : Télévision numérique terrestre

TPMR : Transport de Personnes à Mobilité Réduite

UFR : Utilisateur de Fauteuil Roulant

UMIH : Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie

UNAFAM : Union Nationale des Amis et Familles de Malades Mentaux

Unapei : Union Nationale des Associations de Parents, de Personnes Handicapées Mentales et de leurs Amis

UNECE : United Nations Economic Commission for Europe

UNISDA : Union Nationale pour l'Insertion Sociale du Déficient Auditif

USH : Union Sociale pour l'Habitat

UTP : Union des transports publics